

878502

3
2^o

UNIVERSIDAD NUEVO MUNDO
ESCUELA DE ADMINISTRACION
CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO



**FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE UN SISTEMA
ADMINISTRATIVO PARA LA OPTIMIZACION
DEL AREA DE VENTAS Y DISTRIBUCION**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

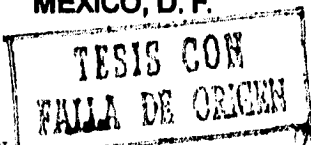
PRESENTA:

JAIME ADOLFO CORREA PEREZ

DIRECTOR DE TESIS: LIC. HECTOR CAMPOS

MEXICO, D. F.

1996



**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A mis padres, quienes me han dado mucho y principalmente "La llave para encaminarme al mundo profesional", por lo que nunca los defraudaré.

A mi hermano, con quien he compartido momentos inolvidables y con quien siento la seguridad de tenerlo siempre a mi lado.

**A *mi esposa*, quien me ha dado las
herramientas para seguir siempre adelante:
amor, apoyo y comprensión.**

**A mi hijo, quien me ha dado la razón de
luchar más en la vida para darle lo que
merece.**

**A Raúl Wagley, quien me ha dado una
oportunidad y a quien no decepcionaré.**

**A Jesús, Mal. Esther, Felipe y Ma. Elena,
quienes me han dado cariño y apoyo en
momentos difíciles.**

A mi Universidad y sus Maestros, de quienes he recibido tanto.

INDICE

INTRODUCCION.....	3
CAPITULO 1. Concepto de administración y proceso administrativo.....	5
1.1.- Administración varios autores.....	6
1.2.- Definición de las etapas del proceso administrativo y sus elementos.....	15
CAPITULO 2. Sistema Administrativo.....	25
2.1.- Concepto y Antecedentes.....	25
2.2.- Estructura y Organización en Ventas y Distribución.....	27
CAPITULO 3. Aplicación del Sistema Administrativo en el área de Ventas y Distribución para cualquier empresa.....	31
3.1.- Datos Maestros.....	31
3.1.1.- Involucrados en el negocio.....	32
3.1.2.- Materiales.....	33
3.1.3.- Condiciones Comerciales.....	34
3.2.- Transacciones.....	36
3.2.1.- Flujo de documentos.....	36
3.2.2.- Tipos de transacciones.....	37
3.3.- Ventas.....	38
3.3.1.- Consultas y cotizaciones.....	39
3.3.2.- Ordenes de venta.....	39
3.3.3.- Contratos y Convenios con clientes.....	40
3.3.4.- Programa de entregas y chequeo de disponibilidad..	42
3.3.5.- Precios.....	43
3.3.6.- Limites de crédito.....	44

3.4. - Embarques al cliente.....	45
3.4.1. - Determinación de rutas.....	46
3.5. - Facturación.....	47
3.5.1. - Métodos de facturación.....	48
3.5.2. - Proceso de reclamaciones.....	50
CAPITULO 4. Planeación de la investigación.....	52
4.1. - Justificación del tema.....	52
4.2. - Objetivos:.....	53
4.2.1. - General.....	53
4.2.2. - Específicos.....	53
4.3. - Hipótesis.....	54
4.4. - Variables:.....	54
4.4.1. - Independiente.....	54
4.4.2. - Dependiente.....	54
4.5. - Metodología.....	54
4.6. - Resultados.....	54
CONCLUSIONES.....	68
ANEXOS.....	69
GLOSARIO DE TERMINOS.....	100
BIBLIOGRAFIA.....	101

INTRODUCCION.

El contenido de este trabajo trata de las funciones y procedimientos de un sistema administrativo en el área de ventas y distribución, con el cual los directores, gerentes y empleados de la organización podrán planear, organizar, integrar, dirigir y controlar de una manera mas sencilla y eficiente.

Los capitulos que veremos a continuación nos darán una visión general de las funciones y aplicaciones del sistema y sus detalles. También mencionaremos algunos principios de administración y sus principales autores, además que analizaremos el proceso administrativo y sus principales elementos ya que consideramos que son muy importantes entenderlos y aplicarlos para administrar mejor dicho sistema.

El sistema administrativo que veremos es un sistema de alta tecnología con técnicas avanzadas de desarrollo que poseen soluciones en procesamiento de la información. Los componentes de este sistema se caracterizan por una alto grado de funcionalidad y un alto nivel de integración de aplicaciones individuales, lo cual, garantiza una consistencia de información a través del sistema y la compañía.

El departamento de ventas y distribución es una liga fundamental en la cadena de logística y es la representación de la compañía en el mercado. Un departamento de ventas y distribución que reacciona rápido y eficiente a las necesidades del mercado, juega un papel decisivo para el éxito de la compañía, lo cual para que esto suceda es necesario ofrecer una alta calidad en los productos, precios competitivos y un buen servicio de pronta entrega.

A lo largo de este trabajo veremos también las actividades o procesos que influyen dentro de la venta y de la distribución, así como, soporte de ventas, consultas, contratos con clientes, requisiciones y ordenes de ventas, programas de entregas, chequeos de disponibilidad al almacén, métodos de facturación, notas de crédito y de débito, etc.

El sistema tiene la funcionalidad de que después de generar la orden de venta, la entrega y la factura, toda la información relevante fluye automáticamente en el sistema garantizando una actualización inmediata, además de una integración completa de todas las transacciones del negocio, lo cual ayuda a optimizar las operaciones de la compañía.

CAPITULO 1. Concepto de administración y proceso administrativo.

Concepto de administración.

El concepto o definición de la administración la podríamos dividir en dos formas: nominal y real, nominal se refiere a la definición etimológica y la real se refiere a tantas definiciones que hemos oído por varios autores de la administración.

Definición nominal

La palabra "administración" se forma del prefijo "ad", hacia, y de "minister" o "ministratio", vocablo compuesto de "minus", comparativo de inferioridad, y del sufijo "ter", que sirve como término de comparación.¹

Lo opuesto a "minister" es "magister" lo cual indica autoridad, es decir el que ordena o dirige a otros, por lo tanto "minister" indica subordinación, es decir, el que realiza una función bajo el mando de otro.

Definición real

Como ya mencionamos hemos oído numerosas definiciones de la administración, reuniendo los elementos obtenidos, la podemos definir de la

¹ "Administración de empresas, Teoría y Práctica", primera parte. REYES PONCE Agustin.

siguiente manera: "Es la técnica que busca lograr resultados de máxima eficiencia en la coordinación de recursos que integra una empresa".

Concepto del Proceso administrativo

También, al igual que la administración hemos oído numerosas definiciones sobre el proceso administrativo y sus etapas, existen autores que lo clasifican en cuatro, cinco y hasta siete etapas o pasos, incluso hay personas que consideran tres pasos como fundamentales, pero estudiándolo mas a detalle mencionaremos las etapas que consideramos mas adecuadas e importantes en la actualidad. En nuestra opinión el proceso administrativo se define de la siguiente manera: "Conjunto de pasos ordenados y sistematizados con el fin de eficientar cualquier operación o actividad desde su inicio hasta su fin".

1.1.- Administración varios autores.

Escritores del siglo XVI.

Tomás Moro

Nacido en Londres, Inglaterra en 1478. Propuso un estado ideal que podría corregir los abusos y las injusticias administrativas como él las vio en Inglaterra y en parte de Europa. Básicamente escribió dos libros: el libro I de Utopía bosqueja las insuficiencias de su sociedad; el libro II describe el estado ideal.

Moro, como un economista moralista, vio los placeres y diversiones de los ricos y de los pobres como una fuente de dificultad económica. Atacó el consumo del rico, su forma de vivir y su gula para comer, mientras que el pobre gastaba sus

reducidas ganancias en bebidas baratas, establecimiento de vinos, prostitución y juegos de azar. En su estado ideal Moro propuso mediante una mejor administración, eliminar el consumo y placeres del rico y las diversiones del pobre, con el fin de canalizar los fondos a más útiles propósitos.

Los libros de Moro son importantes para nosotros ya que refleja el reconocimiento y la importancia de la administración entre 1480 y 1550, Tomás Moro nunca hubiera reconocido su libro como un trabajo de administración, no obstante los comentarios sobre administración, hubieran podido servir para abrir los ojos de algún líder inglés para lograr un cambio futuro hacia una administración mejor de hombres y recursos.

Nicolás Maquiavelo

Nacido en 1469 en una familia de clase media de Florencia, Italia. A la edad de 29 años empezó a especializarse en uso de las palabras y escritos de documentos, fue entonces cuando rápidamente se distinguió como la imagen renacentista de la burocracia y empezó a crecer en el gobierno.

En 1512 fue cuando perdió su posición en el gobierno florentino y durante el resto de su vida se esforzó para ser reinstalado en el gobierno pero todo fue inútil ². Fue entonces cuando se dedicó a escribir y destacó por dos obras básicamente: "Los discursos" que hablan sobre los primeros diez libros de la Historia de Roma, y "El príncipe" que fue un resumen de los discursos, que esta dedicado a uno de los jóvenes príncipes de los Medici en un intento inútil para recuperar su favor.

A través de éstas dos obras, Maquiavelo se basa en los jóvenes príncipes administradores y encaminó el pensamiento de aquella época en cuatro principios administrativos:

² "Historia del Pensamiento Administrativo" CLAUDES S., George jr. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

1- Dependencia de la aprobación de las masas.- Maquiavelo reiteró que para que exista una continuidad en cualquier clase de gobierno, es necesario ganarse al pueblo, esto explica la teoría de autoridad que fluye de abajo hacia arriba y no de arriba hacia abajo. Maquiavelo explicó que si un príncipe puede elegir entre ganar poder a través de la nobleza o a través del pueblo, debería inclinarse definitivamente por el pueblo.

2- Cohesión.- Maquiavelo propone el principio de la cohesión de la organización para asegurar la continuación de la vitalidad del estado, explica que la manera mas efectiva como un príncipe puede mantener la unidad orgánica, es reteniendo un firme poder sobre sus amigos. Lo más importante de la cohesión organizacional fue asegurar que el pueblo supiera qué puede esperar de su príncipe y a su vez lo que éste puede esperar de ellos; el principio de la responsabilidad definida.

3.- Liderazgo.- Maquiavelo escribió sobre dos clases de líderes: el natural y el que bajo de técnicas lo ha logrado. El objeto de "El príncipe" fue asistir al joven príncipe en adquirir las técnicas de liderazgo para que no ocurra como con los reyes y príncipes que por falta de personalidad y carisma de un gran líder fallaron como caudillos.

4.- Derecho a la supervivencia.- Maquiavelo creyó que uno de los objetivos básicos en cualquier organización debe ser su propia supervivencia. Todos los organismos gubernamentales, órdenes religiosas y corporaciones buscan su perpetuación. Por lo tanto, aconsejo que, como los romanos, un príncipe debe estar constantemente alerta de los desordenes a fin de afrontarlos mientras todavía pueden ser remediados.

La administración científica.

Frederick W. Taylor

Al rededor del año 1900, Taylor empezó a reconocer algunos de los muchos defectos de operación de las fábricas, notó que la administración no tenía un concepto claro de las responsabilidades obrero-patronales, decía que no se aplicaba ningún estándar efectivo de trabajo, que tampoco se utilizaban incentivos para mejorar la actuación de los trabajadores, que además se seguía un sistema militarizado en casi todos los aspectos y que las decisiones administrativas se basaban en premoniciones, intuición y experiencias anteriores.

Taylor comenzó una serie de experimentos que duraron más de dos décadas; experimentó con maquinaria, herramientas, velocidades, estudio de tiempos y movimientos, el cual, lo llevo al desarrollo de un sistema coordinado de administración de talleres. En este estudio de talleres, Taylor expandió sus conceptos a una filosofía la cual fue conocida como administración científica.

Sus principales aportaciones a la administración son las siguientes:

- Administración científica
- Carga igual entre trabajo y administración
- Aplicación de sistemas
- Salarios altos
- Manejo de personal
- Cooperación entre trabajo y personal
- Organización funcional
- Sistema de costos
- Estudio de métodos
- Estudio de tiempos
- Principio de delegación aplicado al mercadeo
- Énfasis sobre las tareas del Gerente

- Enfoque en la investigación, modelos de planeación, control y operación.

Después de estudiar algunas de sus teorías y conceptos, podríamos afirmar que la tesis principal de Taylor era que lo mejor para una sociedad es la cooperación de la administración y los trabajadores en la aplicación de métodos científicos a todos los esfuerzos comunes.

Principios del siglo XX.

Henry L. Gantt

Gantt fue un contemporáneo y protegido de Taylor, quien se separó de trabajar con Taylor para formar sus propios conceptos e ideales humanistas.

Sus principales aportaciones a la administración son las siguientes:

- Sistema de tarea y bonificación.
- Enfoque humanístico al trabajo.
- Gráficas de Gantt.
- Responsabilidad de la administración por el adiestramiento de los trabajadores.

La gráfica de Gantt es una gráfica de líneas rectas para ilustrar y medir las actividades por el tiempo requerido para llevarlas a cabo, actualmente se utiliza para comparar lo planeado con lo real. En cuanto al enfoque humanístico de administración, era el un plan de remuneración de los obreros de bonificación por tarea, este plan de Gantt garantizaba un salario mínimo diario por una producción menor al estándar establecido, ofrecía una bonificación adicional por lograr el estándar y recompensaba al trabajador por una producción superior a dicho estándar.

Henry Fayol

Nacido en 1841 en una familia burguesa, sin lugar a dudas uno de los autores europeos más importantes de la administración. A los 20 años ocupó el puesto de ingeniero en una empresa minera llamada Commentry y veinte años después alcanzó el puesto de director administrativo. Cuando ocupó dicho puesto la empresa estaba casi en bancarrota y cuando se retiró en 1918, su posición financiera era fuerte y sólida.

Fayol dividió las actividades industriales en seis funciones:

1. Técnica (producción, manufactura, adaptación).
2. Comercial (compra, venta, intercambio).
3. Financiera (búsqueda y uso óptimo del capital).
4. Seguridad (protección de propiedades y personal).
5. Contable (inventario, hojas de balance, costos, estadísticas).
6. Administrativo (planificación, organización, dirección, coordinación, control).

De éstas funciones, Fayol consideró la más importante la administrativa y definió sus etapas de la siguiente manera:

La planificación; consiste en examinar el futuro y elaborar un plan acción.

La organización; consiste en formar una estructura dual (material y humana) para conseguir los fines.

La dirección o mando; consiste en el mantenimiento de la actividad entre el personal de la organización.

La coordinación; consiste en la cohesión, unificación y armonización de toda la actividad y el esfuerzo.

El control; consiste en constatar que todo haya sido efectuado en conformidad con el plan y mando establecido.

Sus principales aportaciones a la administración son las siguientes:

- Primer Teoría completa de la administración.
- Principios de la administración.
- Reconocimiento de la necesidad de la enseñanza de la administración en las escuelas.

Los Filósofos de la administración.

Elton Mayo

Nacido en Australia, especializado en psicología y profesor de Harvard. Trabajó en el área de los factores sociales y relaciones industriales.

Su principal aportación a la administración fue el concepto psicológico de los grupos de trabajo. Mayo realizó varios experimentos durante veinte años, estudiando actitudes y reacciones de grupos bajo condiciones variantes. Por ejemplo, el efecto de la iluminación en la producción; con su grupo experimental demostró que la producción aumentó al incrementar la iluminación en el área de trabajo, también, que si se reducían un poco las jornadas de trabajo, que si se les daban descansos a los trabajadores y se les daba café o sopa, los resultados eran sorprendentes, logrando una mayor productividad y una menor fatiga de los trabajadores.

Mary Parker Follett.

Nacida en Boston en 1868, especializada en filosofía, leyes y ciencias políticas en Cambridge, Inglaterra y en París.

Su aportación principal a la administración fue su filosofía basada en la motivación individual y un enfoque del grupo operacional para resolver problemas de administración.

Follet trató de establecer una filosofía administrativa diciendo que cualquier sociedad duradera y productiva, debe estar fundada en el reconocimiento de los deseos motivacionales del individuo. Demostró que la autoridad es un acto de subordinación y que es ofensivo para las emociones humanas, lo cual, no podría ser una buena base para una organización cooperativa. Por lo tanto proponía una autoridad de funciones , en la cual cada individuo tendría autoridad sobre su propia área de trabajo.

Teoría de Abram Maslow.

Su Teoría nos explica cómo el hombre a través de la historia ha seguido la jerarquía de Maslow, en la cual todos tenemos necesidades básicas o fisiológicas, la seguridad que necesitamos psicológicamente para estar tranquilos, la importancia de la interrelación humana o social en la que tenemos que convivir, la autoestima que cada individuo debe tener con el propósito de llegar o alcanzar a donde pocos han alcanzado, es decir, la autorealización.

A continuación podremos apreciar dicha teoría de Maslow mediante una pirámide:



Agustín Reyes Ponce.

Indudablemente el Licenciado Reyes Ponce ha sido uno de los autores más importantes para el estudio de la administración en México, es conocido como técnico y profesor de ésta materia, tanto en los medios universitarios, como en el medio industrial. "Fue uno de los fundadores de las carreras de Licenciado en Administración de Empresas y Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad Iberoamericana y Director en ambas, además ha sido consultor de varias empresas y asociaciones en asuntos administrativos, tales como, La Asociación de banqueros de México, Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos, Banco de Comercio S.A., Nestlé S.A., Industria Eléctrica de México S.A., Supermercados, S.A. y otras."³

Sus principales aportaciones para la administración son:

- Principios de Administración.
- Técnicas de Personal.

³"Administración de empresas, Teoría y Práctica", primera parte. REYES PONCE Agustín. (Prólogo).

- Administración de Sueldos y Salarios.
- Proceso Administrativo.
- Elementos de la Administración, etc.

1.2.- Definición de las etapas del proceso administrativo y sus elementos.

Como mencionamos anteriormente, las etapas del proceso administrativo a través de la historia han ido cambiando pero teniendo su misma base y finalidad.

La estructura clásica de las etapas de la administración es la siguiente:

- Previsión.
- Planeación.
- Organización.
- Integración.
- Dirección.
- Coordinación.
- Control.

Alrededor de 1886, Fayol consideró las etapas siguientes; Previsión, Organización, Dirección, Coordinación y Control. Posteriormente Reyes Ponce consideró las siguientes; Previsión, Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control. En 1974, George Terry consideró las siguientes; Planeación, Organización, Dirección y Control, las cuales se consideraron las más importantes hasta hace poco.

Actualmente las etapas del proceso administrativo que consideramos adecuadas e importantes son las siguientes:

1. Planeación.
2. Organización.

3. Integración.

4. Dirección.

5. Control.

PLANEACION.

Concepto.

Es el proceso de definir objetivos y definir la mejor manera de alcanzarlos. Por lo cual se debe considerar qué se tiene que hacer y cómo se debe hacer. Además de que debemos considerar que los objetivos deberán ser alcanzables, medibles, flexibles, cuantificables y se pueden establecer a corto, mediano y largo plazo.

Elementos.

Podemos considerar que los elementos fundamentales dentro de éste proceso administrativo son los siguientes:

- Objetivos
- Gráficas de Gantt.
- Diagramas de proceso.
- Técnicas de control presupuestal.
- Políticas.
- Programas.
- Presupuestos.
- Procedimientos.
- Estrategias.

ORGANIZACION.

Concepto.

La organización es la que se ocupa de escoger qué tareas deben realizarse, quién las tiene que hacer, cómo deben agruparse, quién se reporta a quién y dónde deben tomarse las decisiones. ⁴

Como ya mencionamos en la etapa de la planeación es donde fijamos objetivos y un conjunto de planes para alcanzarlos, pero se requiere de gente para lograrlos, por lo cual en esta etapa de organización, el papel del administrador, es el de asignar tareas, las cuales deben coordinarse, se diseñan estructuras de organización, la manera en la que se cubren las vacantes en la estructura y las formas en que se pueden diseñar puestos específicos para obtener alta productividad y satisfacción del empleado.

Elementos:

Podemos definir en términos generales que los principales elementos dentro de éste proceso administrativo son los siguientes:

- Unidad de mando.
- Equilibrio autoridad-responsabilidad.
- Equilibrio dirección-control.
- División de trabajo
- Departamentalización.
- Diseño y estructura de la organización.
- Manuales de procedimientos.
- Centralización o descentralización.

⁴ "Administración Teoría y Práctica", ROBBINS P., Stephen. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

INTEGRACION

Concepto.

Obtener y coordinar los elementos materiales y humanos que la planeación y organización señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de la empresa.

Elementos.

Podemos mencionar que los principales elementos dentro de éste proceso administrativo son los siguientes:

- Adecuación de hombre y funciones.
- Provisión de los elementos administrativos.
- Importancia de la introducción adecuada.
- Integración de recursos humanos, materiales, financieros y técnicos.
- Sistemas de reclutamiento.
- Contratación de personal.
- Capacitación.
- Comunicación.

DIRECCION

Concepto.

Es el elemento de la administración en el que se realiza el logro de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador a base decisiones y delegación de dicha autoridad, vigilando en forma simultánea que se cumplan las funciones en forma adecuada.

Elementos.

Podemos considerar que los principales elementos dentro de éste proceso administrativo son los siguientes:

- Estilos de liderazgo.
- Motivación.
- Liderazgo.
- Comunicación.
- Supervisión.
- Toma de decisiones.
- Autoridad.
- Responsabilidad.

CONTROL

Concepto.

Es la medición de los resultados en relación con los esperados, con el fin de evaluar, analizar, corregir y mejorar para formular nuevos planes. ⁵

Elementos.

Podemos considerar los elementos fundamentales dentro de éste proceso administrativo de la siguiente manera:

- Técnicas de control.
- Evaluación y análisis de resultados.
- Medición de estándares.
- Auditorías.

⁵ "Administración de empresas, Teoría y Práctica", segunda parte. REYES PONCE Agustin.

Después de que vimos las etapas del proceso administrativo, sus conceptos y sus elementos, podremos aplicarlas a las áreas funcionales de la empresa, con el fin de detectar qué funciones son las fundamentales para cada una de ellas.

ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.	AREA: RECURSOS HUMANOS	AREA: FINANZAS.
PLANEACION.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivos. 2. Políticas. 3. Procedimientos. 4. Programas. 5. Presupuestos. 6. Estrategias. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivos. 2. Estrategias de inversión. 3. Procedimientos sobre la aplicación de los recursos financieros. (presupuestos) 4. Políticas.
ORGANIZACION.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño y estructura. 2. Descripción de puestos. 3. División de trabajo. 4. Centralización y Descentralización. 5. Departamentalización. 6. Manuales de organización. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. División de trabajo. 2. Manual de organización y procedimientos del área.
INTEGRACION.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de reclutamiento. 2. Selección y contratación de personal. 3. Capacitación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integración de los recursos: humanos, financieros, técnicos y materiales.

DIRECCION.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderazgo. 2. Motivación. 3. Comunicación. 4. Supervisión. 5. Toma de decisiones. 6. Autoridad. 7. Responsabilidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Toma de decisiones. 2. Comunicación. 3. Liderazgo.
CONTROL.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Técnicas de control. 2. Evaluación y análisis de resultados. 3. Verificación de resultados. 4. Medición de estándares. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Técnicas de control. 2. Verificación de resultados. 3. Evaluación y análisis de resultados. 4. Auditoría.

ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.	AREA: PRODUCCION	AREA: SISTEMAS
PLANEACION.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pronósticos de producción. 2. Plan maestro de producción. 3. Políticas 4. Estrategias. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar necesidades. 2. Estrategias. 3. Buscar alternativas. 4. Objetivos 5. Pronósticos.

	5. Programas	
ORGANIZACION.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempos y movimientos. 2. Estudio del trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asignación de funciones. 2. Coordinación de Software y Hardware.
INTEGRACION.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integración de los recursos: humanos, financieros, técnicos y materiales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integración de los recursos: humanos, financieros, técnicos y materiales.
DIRECCION.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderazgo. 2. Supervisión. 3. Comunicación. 4. Toma de decisiones. 5. Autoridad. 6. Responsabilidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Toma de decisiones. 2. Comunicación. 3. Toma de decisiones. 4. Autoridad. 5. Responsabilidad.
CONTROL.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Técnicas de control. 2. Medición de estándares. 3. Evaluación y análisis de resultados 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retroalimentación.

ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.	AREA: MERCADOTECNIA.
PLANEACION.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estrategias de las 4 p's. 2. Programas 3. Pronóstico de la demanda. 4. Investigación de mercados.
ORGANIZACION.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asignación de la fuerza de ventas. 2. Asignación de funciones.
INTEGRACION.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integración de los recursos: humanos, financieros, técnicos y materiales. 2. Promoción y publicidad.
DIRECCION.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ciclo de vida del producto. 2. Toma de decisiones. 3. Comunicación. 4. Motivación. 5. Supervisión. 6. Autoridad.

CONTROL.	7. Responsabilidad. 1. Técnicas de control. 2. Evaluación y análisis de las ventas y de la demanda. 3. Retroalimentación.
----------	--

CAPITULO 2. Sistema Administrativo.

2.1.- Concepto y Antecedentes.

Concepto.

El Sistema Administrativo es un Software Alemán de alta tecnología integrado por varias áreas (figura 1) que soportan todas las transacciones de negocios que las compañías tienen, ligándolas con una integración de comunicación muy eficiente ya que cada cambio hecho en cualquier área, automáticamente actualiza a las demás áreas involucradas.

Es un sistema cuyos resultados en las empresas serán de negocios progresivos, más organizados, tendrán una mayor transparencia y una actualización en el flujo de la información inmediata.

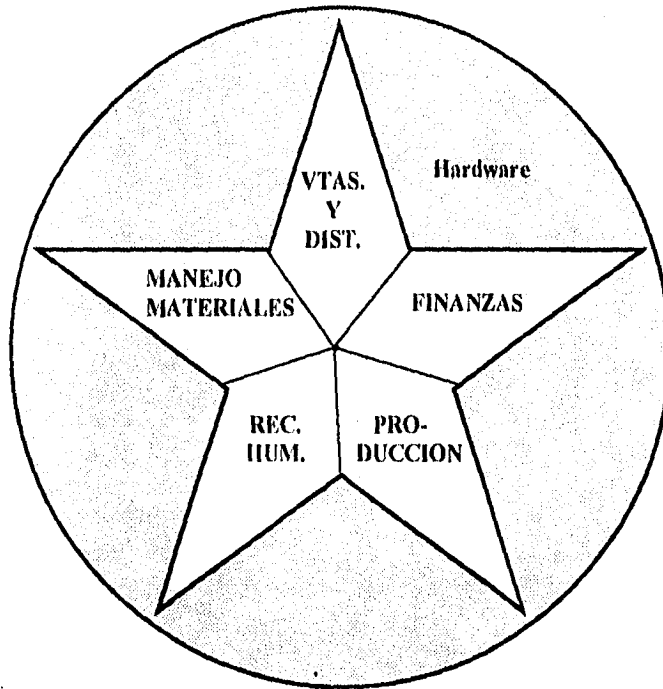


Figura 1.

El área de ventas y distribución es una liga fundamental en la logística, la cual por medio de éste sistema las compañías podrán llegar al éxito, para lo cual, deben ofrecer una alta calidad en los productos, precios competitivos y un respaldo por buenos servicios y prontas entregas.

Cabe señalar que para que éste Sistema (software) arranque es necesario un hardware, el cual, dependiendo de los requerimientos de la empresa y de la dimensión de la información que se va a manejar, será el tamaño y capacidad del Hardware, el cual debe contar con una capacidad mínima de 256 Mb de memoria y 10 Gb en disco.

FUNCIONALIDAD	INTEGRACION
El Sistema Administrativo ofrece al usuario una solución para todas sus actividades y procedimientos establecidos en su compañía.	La funcionalidad y base de datos del Sistema, asegura que todos los procedimientos llevados a cabo son interconectados.

Antecedentes.

- El Sistema Administrativo fue fundado en 1972 por un grupo de personas que trabajaron en IBM Alemania y que quisieron desarrollar éste sistema, pero a IBM no le interesó, entonces decidieron independizarse y desarrollarlo.
- Dicho Sistema es uno de los 8 Softwares más grandes, importantes y reconocidos del mundo (el líder mundial es Microsoft Corporation).
- En la actualidad tiene más de 3,000 clientes en 36 países del mundo.

2.2.- Estructura y Organización en Ventas y Distribución.

El sistema posee una gran flexibilidad ya que aún teniendo la organización y estructura más compleja y grande, la soporta. Si la compañía tiene diferentes organizaciones, el sistema asegura que se manejen legalmente. En las compañías cada área tiene su propia organización y significado, por lo tanto, las direcciones deberán definir sus organizaciones, las cuales, serán ligadas en

conjunto con el propósito de tener una completa integración de toda la estructura de la compañía.

La organización de ventas, los canales de distribución y las divisiones, son los elementos que integran la organización de ventas y distribución. El usuario podrá definir el área de ventas usando la combinación de estos tres elementos (figura 2.1), así mismo, la estructura interna del negocio de ventas y distribución, puede ser definida en el sistema usando oficinas de ventas, grupos de ventas y personal de ventas (figura 2.2).

Organización de ventas.

Cada organización de ventas representa una unidad legal responsable de vender. Se puede usar la organización de ventas para definir las diferentes regiones donde se manejarán las divisiones del mercado (por ejemplo, Guadalajara, Monterrey, México D.F.). Cada transacción de negocio en ventas y distribución siempre será procesada a una particular organización de ventas.

Canales de distribución.

Para asegurarnos que la demanda del mercado sea la más eficiente posible, el departamento de ventas usa canales de distribución para definir qué diferentes materiales serán para el cliente (por ejemplo, si las ventas de la compañía tienen relación directa con el cliente, si es a través de procesos de distribución con mayoristas y minoristas o ambas)

Divisiones.

Si la compañía tiene una larga variedad de rangos de productos, hace sentido asignar cada uno de los productos a una división en particular. Incluso se puede definir un específico convenio con el cliente para cada división.

Area de ventas.

Cada combinación de los elementos de la organización de ventas, canales de distribución y divisiones crea una área de ventas, de ésta manera se podrán establecer análisis de ventas, de precios, de clientes, etc.

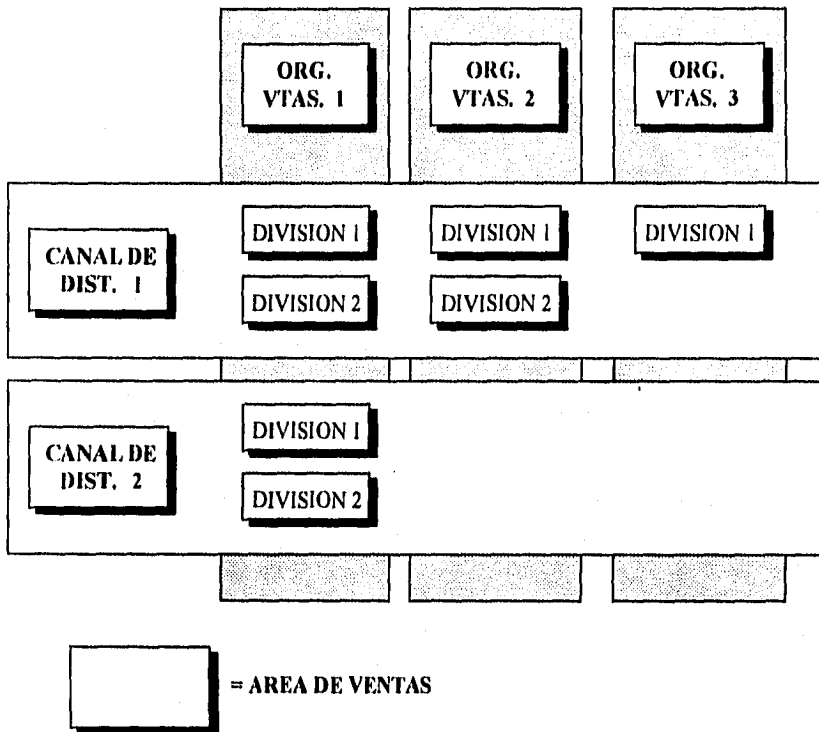


fig. 2.1

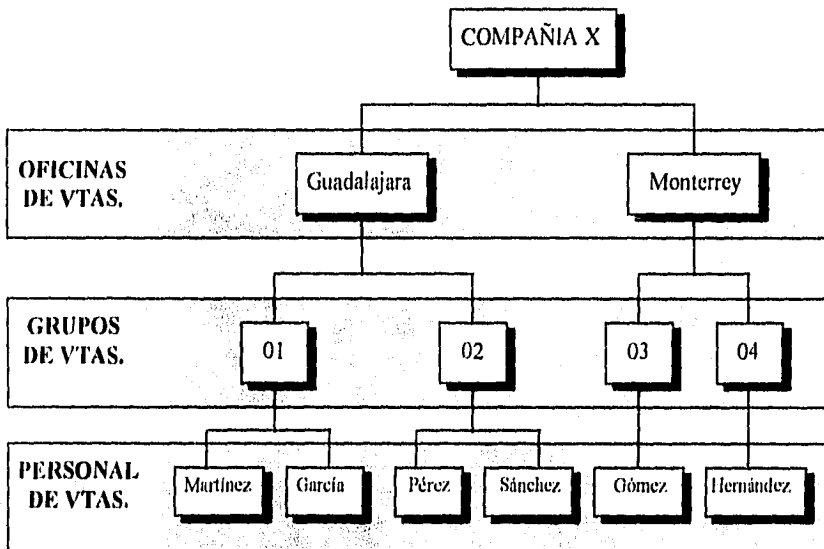
Oficina de ventas.

La oficina de ventas es una subsidiaria de la compañía, y puede llevar a cabo las actividades para una o más áreas de ventas.

Grupos y personal de ventas.

El conjunto de personal de ventas que trabajan en la oficina de ventas esta representado en el sistema como grupos de ventas y personal de ventas. Cada grupo de ventas es responsable para una área especifica y cada personal de ventas tendrá su propia base de datos, con el fin de hacer análisis y evaluaciones.

Figura 2.2.



CAPITULO 3. Aplicaciones del Sistema Administrativo en el área de Ventas y Distribución para cualquier industria.

3.1.- Datos Maestros.

Los datos maestros forman la base de todos los procesos y transacciones del negocio en el departamento de ventas y contienen la siguiente información:

- Involucrados en el negocio.
- Materiales.
- Condiciones Comerciales:
 - Precios.
 - Cargos y Descuentos.
 - Impuestos.

El sistema accesa ésta información automáticamente durante el proceso y se almacena centralmente en el maestro de materiales. En el cual podremos crear, copiar, cambiar y desplegar usando una variedad de funciones. El sistema guarda cada nota o cualquier cambio hecho en cualquier función, con el objeto de tener un control preciso en el futuro. Por ejemplo, si algún usuario se equivoca y usa el número de otro cliente, posteriormente se detectará que él fue el responsable, la

fecha y la hora en que ocurrió, ya que para acceder al sistema cada quien tiene su clave de acceso, ahora que si alguien presta su clave de acceso, el responsable será él.

El sistema también posee lo que le llama "códigos de búsqueda", esto es, que si queremos por ejemplo encontrar el número de un cliente, podremos usar el nombre del cliente o sus primeras letras y reducirá el campo de búsqueda. Al igual con los materiales, si queremos encontrar el número de material, lo podremos buscar a través de la descripción del material; por ejemplo, una compañía automotriz que maneja una gran variedad de partes y sólo queramos encontrar el número de parte de un filtro, usamos el código de búsqueda y con sólo ponerle filtro, te abre todos los filtros que se manejan, de ésta manera sencillamente podremos encontrar el número de parte en un campo más reducido.

3.1.1.- Involucrados en el negocio.

El Sistema le llama de ésta manera ya que maneja a las diferentes personas involucradas en el proceso de Ventas y Distribución, es decir, "los clientes"; quienes nos hacen pedidos y nosotros nos comprometemos en cumplirles con una fecha de entrega, "los transportistas"; quienes serán los que lleven la mercancía de entrega (ya sean nuestros o del cliente) y "los empleados del departamento de ventas"; quienes son los encargados de procesar ésta transacción.

Clientes.

Los datos de los clientes son muy importantes tanto para el área de ventas y Distribución como para el área de Finanzas. Para evitar almacenar los datos dos veces, todos los datos ya sean relevantes para ventas o para finanzas, se almacenan en el mismo Maestro de Materiales.

dos veces, todos los datos ya sean relevantes para ventas o para finanzas, se almacenan en el mismo Maestro de Materiales.

El sistema tiene la facilidad de manejar para un mismo cliente cuatro diferentes funciones que aplican sobre todo a las compañías grandes, éstas son las siguientes:

- Quién hace el pedido
- A quién se le embarca.
- A quién se le factura.
- Quién paga.

Existen compañías que en una misma venta (mismo cliente), quien hace el pedido sea diferente que a quien se le embarca, diferente a quien se le facture y diferente a quien se le cobre. Es muy importante que la factura contenga éstos datos, para que el transportista sepa a dónde ir y para que el área de Finanzas sepa a quién meter a cuentas por cobrar.

3.1.2.- Materiales.

Toda la información acerca de los materiales, son relevantes para el área de Manejo de Materiales y para el área de Ventas y Distribución, ésta información se almacena en el mismo Maestro de Materiales. Cada departamento de la compañía puede tener acceso a ésta información siempre y cuando el área sea relevante.

Tipo de Material.

En las compañías el área de ventas y distribución, debe ser capaz de manejar un gran número y variedad de materiales, ya sean por medio de abastecimiento o por medio de producción, es por ésto que el sistema asigna el tipo de material que la compañía maneja, por ejemplo; si la compañía únicamente compra y vende (comercializadora), el sistema le asigna un tipo de material y si la compañía únicamente produce y vende le asigna otro tipo de material, incluso puede manejar la combinación de éstas. Todo esto con el fin de que el Sistema incluya o no procedimientos, tal y como, compras, planeación de la producción, etc.

3.1.3.- Condiciones Comerciales.

Las condiciones comerciales en el Sistema incluyen precios, así como cargos y descuentos. El Sistema puede manejar la técnica de condiciones y estructura de precios que la compañía requiera, los precios pueden tener la estructura más básica o la estructura más compleja, todo depende de cómo la quiera la compañía.

El sistema maneja una gran variedad de factores para definir condiciones. Los factores más comunmente usados en el mundo de negocios, se encuentran de manera estándar en el Sistema (figura 3). Por ejemplo podremos manejar precios especiales por clientes, por materiales o una lista de precios, los cargos y descuentos pueden depender del cliente, del material, del cliente y material, de grupos de precios o una combinación de todas éstas.

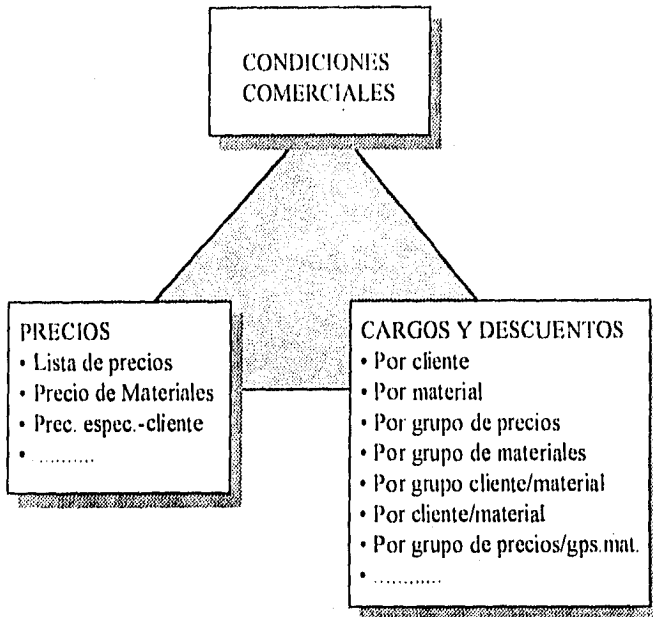


fig. (3)

Impuestos.

En el Sistema de ventas y distribución se pueden usar condiciones que representen los impuestos de ventas, los cuales son cargos que se calculan de acuerdo a requerimientos especiales del gobierno. En la versión estándar del Sistema contiene una gran variedad de estructuras de impuestos de ventas, con esquemas europeos, de EUA, de Canadá, Australia, pero las Empresas Mexicanas tienen un esquema diferente de impuestos se tendría que modificar un poco a los otros esquemas. Por ejemplo, en EUA, cada estado o región tiene su impuesto diferente, lo que en México no sucede.

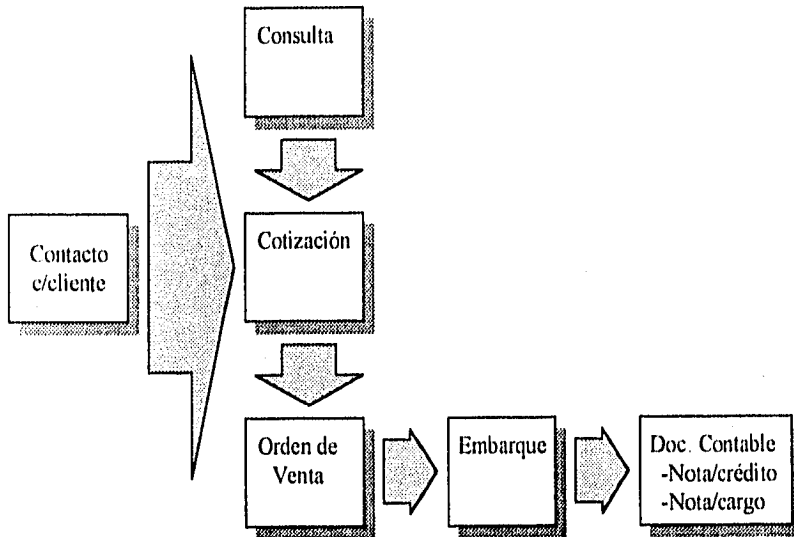
3.2.- Transacciones.

El sistema procesa todas las actividades del área de ventas y distribución, desde que el cliente hace una consulta, cotización o pedido, hasta que se embarca y se factura. Cada una de éstas transacciones es un documento que contiene información relevante. Los documentos se encuentran definidos por el sistema de forma estándar pero se pueden adaptar funciones adicionales sin ningún problema. El sistema contiene una variedad de funciones para crear, cambiar y desplegar documentos de ventas y distribución.

3.2.1.- Flujo de documentos.

Un representante de ventas normalmente visita a un cliente, en el cual se hace una "consulta". Una "cotización" que es válida por un periodo determinado, es creada en base a la consulta generada. Si el cliente acepta la cotización se genera una "orden de venta". Se confirma que el material este en existencia y se encuentre disponible para confirmarle al cliente y prometerle una fecha de entrega. Cuando da salida el material de la planta, se generan valuaciones en el área de materiales y por otro lado se contabiliza. Para completar el flujo, se genera la factura para enviar al cliente (figura 3.1). El sistema automáticamente genera apropiadamente los cambios en almacén y su contabilización.

Fig. 3.1.



3.2.2. Tipos de transacciones.

La mayoría de las compañías manejan una gran variedad de tipos de procedimientos. El área de ventas y Distribución es sumamente importante, por lo cual el sistema simplifica los requerimientos de negocio de hasta la compañía más compleja en transacciones.

La siguiente figura 3.2., muestra los tipos de transacciones definidos en el sistema de forma estándar. En caso de que la compañía requiera de otras opciones de procesos, se pueden definir nuevos procedimientos o modificar los que ya están establecidos por el sistema.

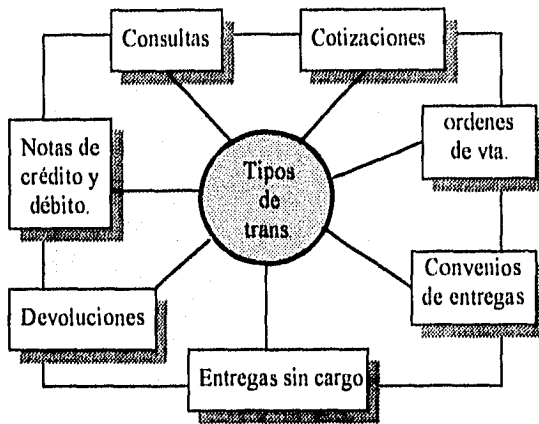


fig. 3.2.

3.3.- Ventas.

La gran variedad de funciones y actividades deben ser soportadas por el área de ventas y distribución, la cual, provee soluciones para la gran variedad de requerimientos en cotizaciones y el proceso de pedidos de ventas. Sus principales funciones son las siguientes:

- Proceso y monitoreo de consultas, cotizaciones y ordenes de ventas, así como, convenios. Los diferentes tipos de transacciones de negocios, nos llevan a manejar las diferentes funciones y procesos de cotizaciones, fase de ventas, así como, proveer una comprensiva solución para el proceso de reclamaciones.
- Chequeo para determinar la disponibilidad de materiales, así como, los programas de entregas.
- Procedimiento de precios y determinación de impuestos en moneda local y foránea.

- Checa los límites de crédito de clientes.
- Funciones para crear los papeles comerciales requeridos.

3.3.1.- Consultas y Cotizaciones.

Las consultas y cotizaciones son los documentos usados en el sistema para almacenar la pre-venta. Un gran rango de funciones han sido definidos para manejar y monitoriar estos documentos, los cuales, nos pueden servir de base para la planeación y control de estrategias del negocio.

La cotización es la información legal que podremos proporcionar a los clientes, la cual contiene: especificación de materiales, precios, fechas y condiciones de entregas.

Las consultas y cotizaciones tienen una fecha o período determinado válido, el cual, a partir del mismo aplica y podremos planear las actividades a buena hora.

3.3.2.- Ordenes de venta.

El sistema ha desarrollado diferentes técnicas para procesar cada orden de venta en la mas apropiada manera. En el mas simple caso, podremos entrar una orden de ventas con varios pedidos y diferentes materiales (mismo cliente) en la misma pantalla. El sistema hace una liga automática entre involucrados en el negocio, materiales y precios guardados en el archivo maestro mencionado anteriormente.

A cualquier hora podremos cambiar o entrar una nueva orden de venta para alguna transacción en especial. Esto significa que podremos cambiar el precio

que el sistema nos proponga, si es que establecimos algún convenio o contrato con el cliente, algún descuento adicional, etc.

El sistema posee una herramienta para la entrada de ordenes de venta llamada "función de pegado", esto es que podremos crear la orden de ventas con referencia a una cotización, es decir copia la información anteriormente capturada con el fin de evitar doble captura.

Además de que una vez que lo copió, podremos añadir o borrar información según nuestros requerimientos. La función de pegado reduce tiempo y posibles errores.

Otra función del sistema es que si el cliente al meternos una orden, usa su propio número de material, el sistema es capaz para hacer una relación con el número de material interno sin necesidad de andar buscando cuál es. Claro que para lograr ésto, se define anteriormente en el archivo maestro.

3.3.3.- Contratos y Convenios con clientes.

El sistema maneja dos tipos de pactos con el cliente: contratos y convenios. Los dos con el fin de pactar una cierta cantidad de material en una fecha determinada, cada uno con sus propias características. Los contratos manejan precios y cantidades, solo que las fechas de entrega se determinan hasta que se procesa el pedido. Los convenios definen las cantidades y fechas de entrega y son determinados desde un principio.

Contratos.

Inicialmente se guardan en el sistema los precios y cantidades en que se pactó con el cliente, posteriormente cuando el cliente nos hace un pedido, se

hace referencia a su contrato, tomando en cuenta los precios y cantidades definidos, para que finalmente se genere la entrega. (figura 3.3.3.1).

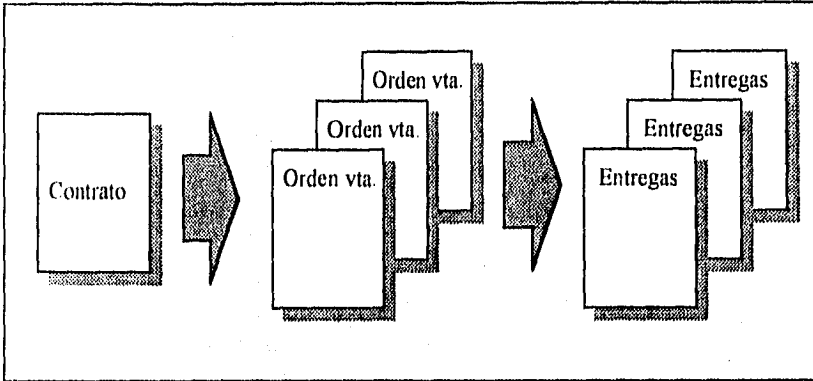


fig 3.3.3.1.

Convenios.

Los convenios que se establecen con los clientes pueden ser mensuales, semestrales, anuales, etc., los cuales se pactan las fechas de entregas de acuerdo a precios (descuentos) y cantidades establecidas (figura 3.3.3.2). Por ejemplo, una compañía puede establecer con su cliente que cada día 10 de cada mes se le entregue la mercancía establecida con un horario de 20 a 22 hrs.

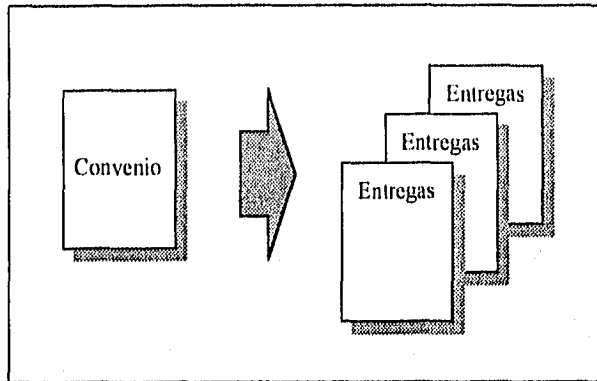


fig. 3.3.3.2

3.3.4.- Programa de entregas y chequeo de disponibilidad.

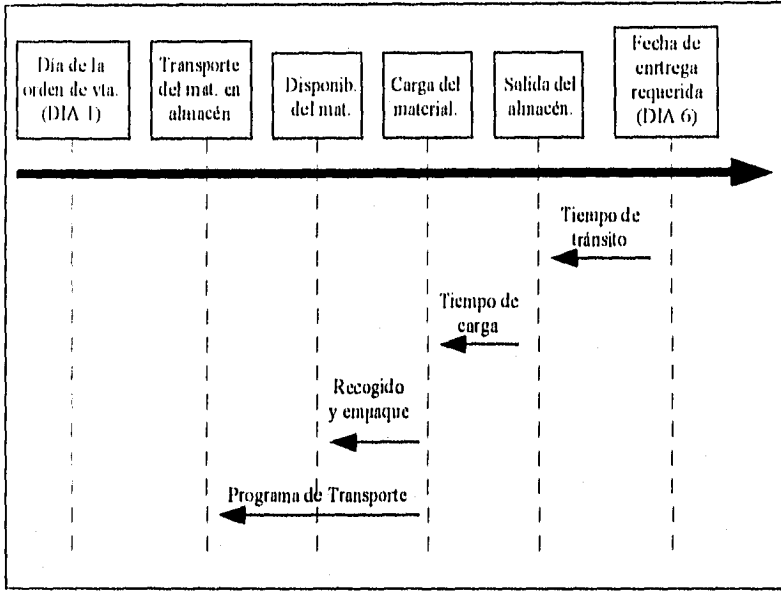
Programa de entregas.

Cuando creamos una orden de venta, el sistema automáticamente programa las actividades de entrega. El programa de entregas toma lugar en éste momento para asegurarnos que la fecha de entrega que le prometimos al cliente se cumpla. El sistema programa según un tiempo de transporte establecido con anterioridad, esto es el tiempo en que se tardan en el almacén de recoger, empacar y cargar la mercancía y el tiempo en que se tarda el camión en la entrega según la ruta. (figura 3.3.4).

Chequeo de disponibilidad.

El programa de entregas y el chequeo de disponibilidad son mutuamente dependientes. El sistema usa la requisición del cliente con la fecha de entrega requerida para checar la cantidad del material requerido, en caso de no tenerlo en almacén o que sea incompleta, el sistema considera a partir de qué fecha esta planeada la entrada al almacén (según compras o producción), y la considera para determinar la fecha de entrega. También existe la posibilidad en éste caso de que el cliente acepte entregas parciales.

fig 3.3.4.



3.3.5. Precios.

El sistema maneja los precios de manera automática, siempre y cuando se hayan definido anteriormente precios, cargos y descuentos. El sistema determina el precio correcto y sus cargos o descuentos en la transacción automáticamente. También es capaz de que podamos cambiar el que nos propone. Puede manejar los precios en las cotizaciones, órdenes de venta y en los documentos contables (factura, notas de cargo, notas de débito, devoluciones, etc.).

El sistema tiene una función llamada "análisis" que es donde podemos analizar una particular transacción mientras se va procesando. También existe un procedimiento de precios que es donde podemos definir los precios, descuentos y

cargos, y cómo serán definidos en el documento. Por ejemplo, el sistema primero busca los precios de materiales, luego determina si existe algún cargo o descuento definido para ese cliente y por último deduce la apropiada cantidad (considerando impuestos). Cuando el sistema encuentra el precio con o sin cargos y descuentos, detiene su búsqueda y copia la información a la cotización, a la orden de venta o al documento contable.

Durante el proceso de precios, el sistema puede incluir descuentos por pronto pago, o definir escalas ya sean por el tiempo en que el cliente se tarda en pagar (términos de pago) o también puede definir escalas por cantidades o volúmenes de pedido.

Otra función que tiene el sistema dentro del proceso de precios, es el de crear condiciones por grupos, ya sean para grupos de clientes (cadenas de clientes) o grupos de materiales (paquetes especiales).

3.3.6.- Límites de crédito.

Al definir límites de crédito para algunos clientes específicos, es una manera de tener un control sobre ellos especialmente cuando sus pagos no son inmediatos, es decir, probablemente el cliente nos deba dinero y no es conveniente seguirle surtiendo o crearle nuevas ordenes de venta. Cuando creamos una orden de venta, el sistema automáticamente checa el límite de crédito del cliente involucrado en la transacción.

Si el límite de crédito es excedido, el sistema reacciona de la siguiente manera:

- El sistema manda un mensaje de "advertencia".

- El sistema manda el mensaje de advertencia y "bloquea" el documento de ventas para que no proceda la entrega. Las subsecuentes actividades no podrán realizarse hasta que se desbloquee el documento por alguna persona autorizada.
- El sistema manda un mensaje de error informando que el documento de ventas no podrá ser guardado.

El sistema maneja estas opciones con el fin de que el Director o Gerente responsable decida cual opción conviene más usar para el negocio de su compañía.

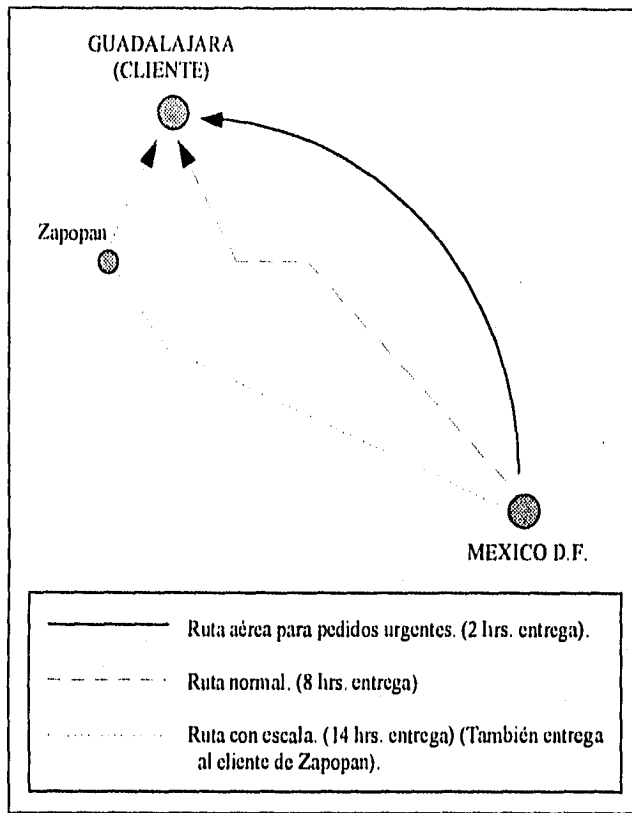
3.4.- Embarques al cliente.

El sistema soporta varias tareas involucradas en el proceso de embarques. A partir de que los componentes de ventas y de embarques se encuentran integrados, todos los datos necesarios para la entrega pueden ser determinados desde la orden de ventas. Esto permite que todas las actividades de embarque sean eficientes y eficaces inmediatamente después de completar la operación de ventas. Algunas de sus principales funciones son las siguientes:

- Listas de órdenes de ventas para entregas ordenadas.
- Creación y proceso de entregas.
- Chequeo de disponibilidad de material por medio del sistema casi instantaneamente.
- Manejo de listas de recogimiento y empaque de materiales.
- Manejo de actividades de cargas y transportes.
- Salidas del almacén para fines contables.

3.4.1.- Determinación de rutas.

Una vez que se determinen los tiempos de carga, la capacidad de los camiones para el volumen de la carga, los tiempos y rutas para la entrega, el sistema reúne toda la información para que en la orden de venta, calcule en forma casi inmediata el tiempo de entrega al cliente. Es recomendable definir varias rutas con el fin de satisfacer al cliente, es decir, si el cliente quiere una entrega rápida, defines una ruta aérea, claro que provocaría un mayor costo y se le haría un cargo por pedido urgente, al igual si no le urge y quiere el menor costo posible de flete, también se define otra ruta para el mismo punto, o puede definirse un costo intermedio, etc. (Figura 3.4.)



(fig. 3.4)

3.5.- Facturación.

La factura completa las actividades del área de ventas y distribución. Los datos usados en ventas y embarques, son los mismos que se usarán para la factura. El sistema copia los datos relevantes para la factura, así como, cantidades y precios. Durante el proceso de factura, la información relevante, automáticamente se transfiere a las cuantas contables o financieras y para análisis de rentabilidad.

El proceso de factura soporta las siguientes funciones:

- Crear facturas en base a las entregas.
- Crear notas de crédito y de débito.
- Cancelación del documento.
- Transferencia a cuentas contables o financieras.

Podemos cancelar facturas así como notas de crédito. Cuando se crea la cancelación del documento, el sistema crea los documentos necesarios para las cuentas contables o financieras.

Existen dos formas de crear la factura:

1. Creas el documento con referencia a alguna entrega u orden de venta en particular.
2. Creas los documentos de acuerdo a una lista de trabajo conocida como "facturas pendientes por enlistar", esto es que puedes procesar las facturas en forma colectiva. También podemos definir un criterio de selección como por ejemplo una fecha determina, un cliente determinado o bien documentos que sean de nuestro interés.

3.5.1.- Métodos de facturación.

En el sistema existen varios métodos de facturación que se pueden usar, con el propósito de escoger los que mas convengan para el negocio, como son:

- Facturas por separado para cada entrega (figura 3.5.1.1)
- Todas las entregas de un periodo definido consolidadas en una sola factura (figura 3.5.1.2)

- Varias facturas de una misma entrega (si así lo desea el cliente). Figura 3.5.1.3

fig.3.5.1.1

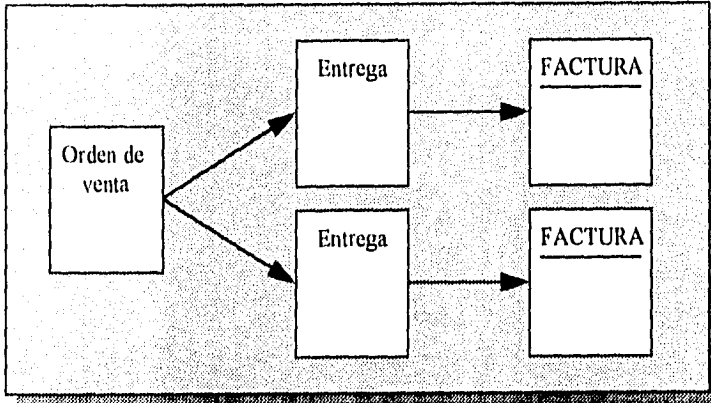


fig.3.5.1.2.

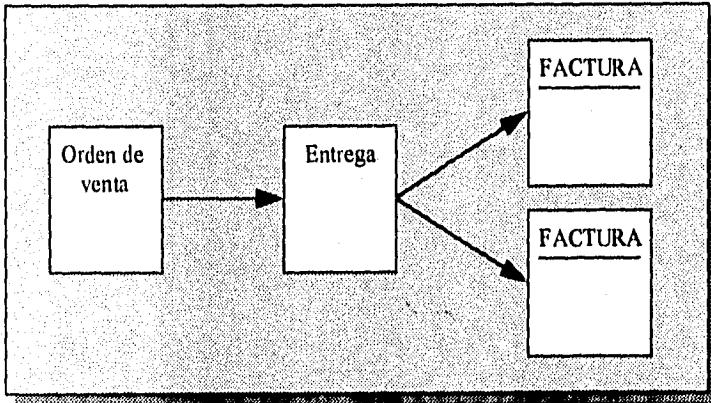
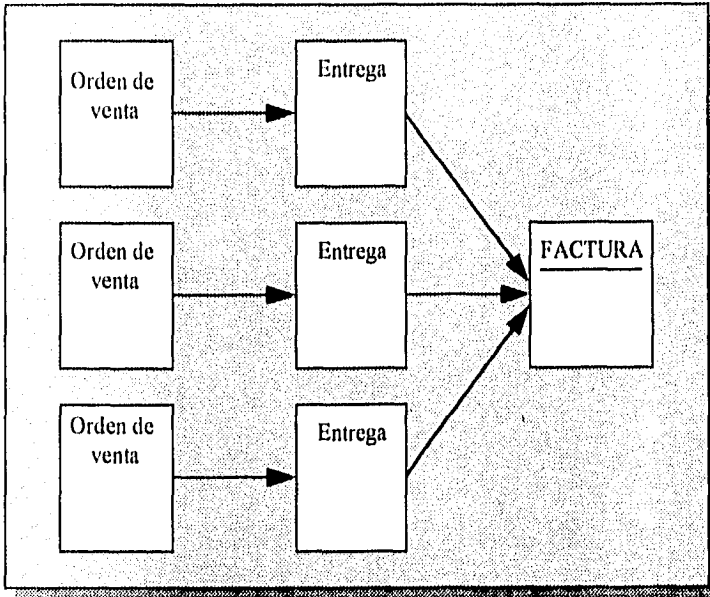


fig.3.5.1.3.



3.5.2.- Proceso de reclamaciones.

El proceso de reclamaciones del cliente es una parte integral del proceso de factura. Podemos usar tres tipos de documentos que soportan estas situaciones.

Devoluciones.

Cuando un cliente nos hace una reclamación por su entrega, el material puede ser recogido en la localidad del cliente. Si la reclamación es justificada, el valor de los materiales son acreditados al cliente. Puede ser que el material sufrió algún daño en el camino, o se encuentran defectuosos, o no es la calidad que el cliente requería, etc.

Notas de crédito.

Si el cliente nos requisita una nota de crédito, como por ejemplo, por entrega tardada, se crea la requisición en el departamento de ventas. Inicialmente la nota de crédito es bloqueada hasta el momento en que se determine la cantidad y se autorice, una vez que se tome la decisión se deberá desbloquear la requisición y crear la nota de crédito.

Nota de débito.

La nota de débito o de cargo tiene el mismo procedimiento que la nota de crédito, sólo que el caso es contrario. El monto total de la nota de débito se contabiliza en cuentas por cobrar dentro del área de finanzas.

CAPITULO 4. Planeación de la investigación.

4.1. Justificación del tema.

Se considera que es un tema muy importante ya que se trata de un sistema administrativo de alta tecnología alemana que ha tenido muy buenos resultados en países desarrollados como Estados Unidos, Alemania, Japón, Suiza, etc., Esto significa que algunas empresas mexicanas están interesadas en manejar este sistema ya que mediante su avanzada tecnología podrán ser más competitivas y tener una mayor calidad en sus procesos y operaciones del negocio.

En México existen realmente pocas empresas que manejen este sistema, el cual, aplica solamente para empresas grandes ya que las empresas medianas o pequeñas no aprovecharían su funcionalidad al máximo, además de que es muy costoso. Principalmente las empresas que manejan este sistema en México son las internacionales, esto se debe a que la misma empresa en otros países maneja el sistema desde hace aproximadamente 10 o 15 años. La primera empresa en México que adquirió este sistema fue Domcoq hace 4 años, posteriormente Dupont, y los últimos 2 años lo han adquirido empresas tal y como, Dina Camiones, BMW, Mercedes Benz, Procter & Gamble y otras empresas interesadas en el presente año.

4.2.-Objetivos

4.2.1.- General

El objetivo general de este trabajo es demostrar que con el uso del Sistema Administrativo implementado las empresas gozarán de una operación eficiente y de un mayor control.

4.2.2.- Específicos

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Que el Sistema Administrativo ofrezca al usuario una solución para todas sus actividades y procedimientos en su empresa.
- Que la base de datos del Sistema asegure que todos los procedimientos llevados a cabo sean interconectados.
- Que exista una Integración de comunicación eficiente.
- Que se tenga una actualización del flujo de información eficiente
- Que el Sistema sea una herramienta para un buen servicio en el área de ventas y distribución.

4.3.- Hipótesis.

Hipótesis alternativa.

El uso del Sistema Administrativo optimizará los procesos de una empresa y le permitirá a ésta tener un mayor control sobre éstos mejorando así sus resultados.

Hipótesis Nula.

El uso del Sistema Administrativo no optimizará procesos ni dará mayor control sobre éstos a las empresas.

4.4.- Variables.

4.4.1.- Independientes.

Las variables independientes serán todas las funciones y procedimientos del Sistema Administrativo, tales como órdenes de venta, embarques al cliente y facturación.

4.4.2.- Dependientes.

La variable dependiente es en sí el nivel de desempeño de las empresas que mediante el buen funcionamiento del Sistema Administrativo, serán más eficientes y tendrán mayor control a nivel directivo y gerencial

4.5.- Metodología.

La metodología para la elaboración de éste trabajo es principalmente de análisis del Sistema Administrativo a través de una investigación documental y de campo, dentro de la cual se seleccionó una muestra de 5 empresas donde se ha implantado dicho sistema y que actualmente lo están utilizando. Los datos obtenidos de estas encuestas se encuentran en el siguiente punto.

4.6.- Resultados de la investigación.

Para obtener los resultados de esta investigación se desarrollaron un total de quince encuestas aplicándose tres en cada una de las empresas. Cabe señalar que por razones de confidencialidad no se nombrará el nombre de la empresa, únicamente el nombre y el puesto de la persona encuestada. (Encuestas originales anexas).

ENCUESTA

INTRODUCCION: ESTE CUESTIONARIO ESTA ELABORADO CON EL PROPOSITO DE CONOCER CUALES SON LOS RESULTADOS ALCANZADOS CON EL USO DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO EN EL AREA DE VENTAS Y DISTRIBUCION.

Nombre : _____

¿ Qué puesto ocupa usted en la organización? _____

¿ Qué antigüedad tiene usted en el puesto ? _____

Conoce el Sistema Administrativo ? SI _____

 NO _____

Por favor califique en una escala del 1 al 10 las siguientes características del Sistema Administrativo.

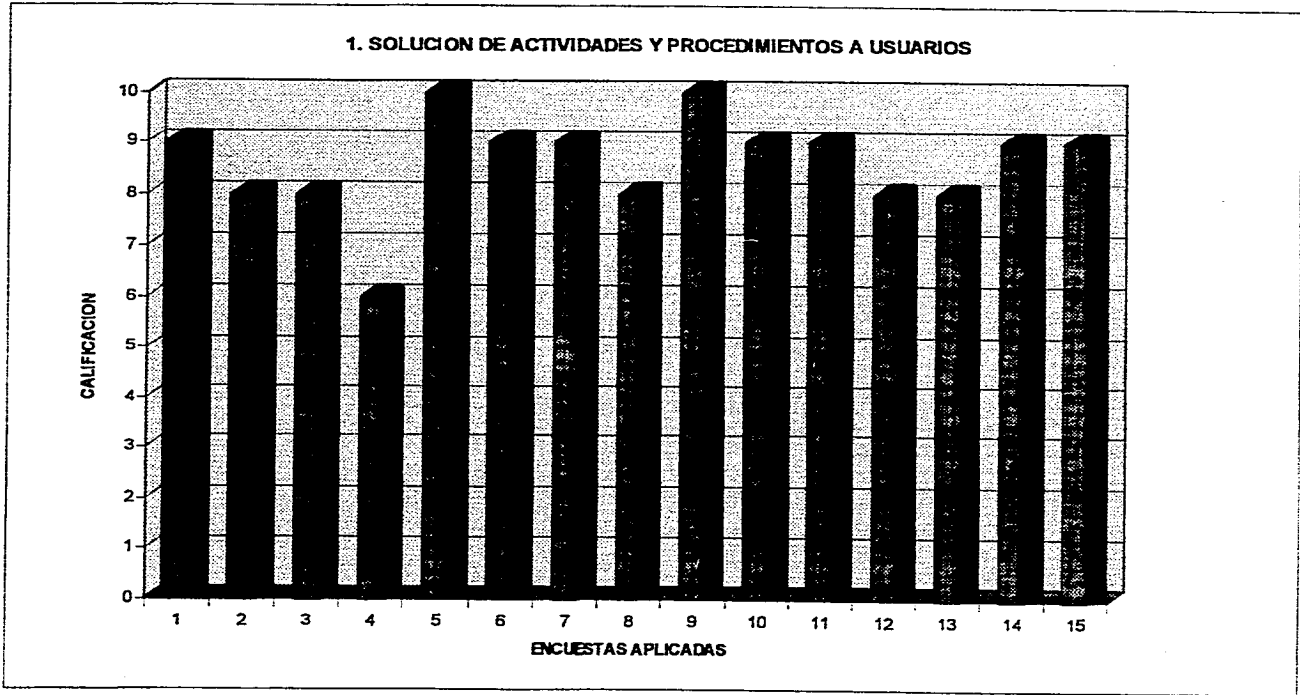
1. El Sistema Administrativo ofrece al usuario una solución para todas sus actividades y procedimientos. _____
2. La base de datos del Sistema asegura que todos los procedimientos llevados a cabo estén interconectados. _____
3. El Sistema posee una integración de comunicación muy eficiente. _____
4. El Sistema actualiza el flujo de la información oportunamente. _____
5. Procedimiento y funcionalidad de las órdenes de ventas. _____
6. Procedimiento y funcionalidad de programas de entregas. _____
7. Procedimiento y funcionalidad de facturación. _____
8. Procedimiento y funcionalidad de devoluciones. _____
9. El Sistema es una herramienta para otorgar un buen servicio al cliente dentro del área de Ventas y Distribución. _____
10. Con el uso del Sistema las operaciones son más eficientes. _____
11. Con el uso del Sistema existe un mayor control. _____

12. Si usted pudiera comprar otro Sistema que no fuera éste, lo haría?

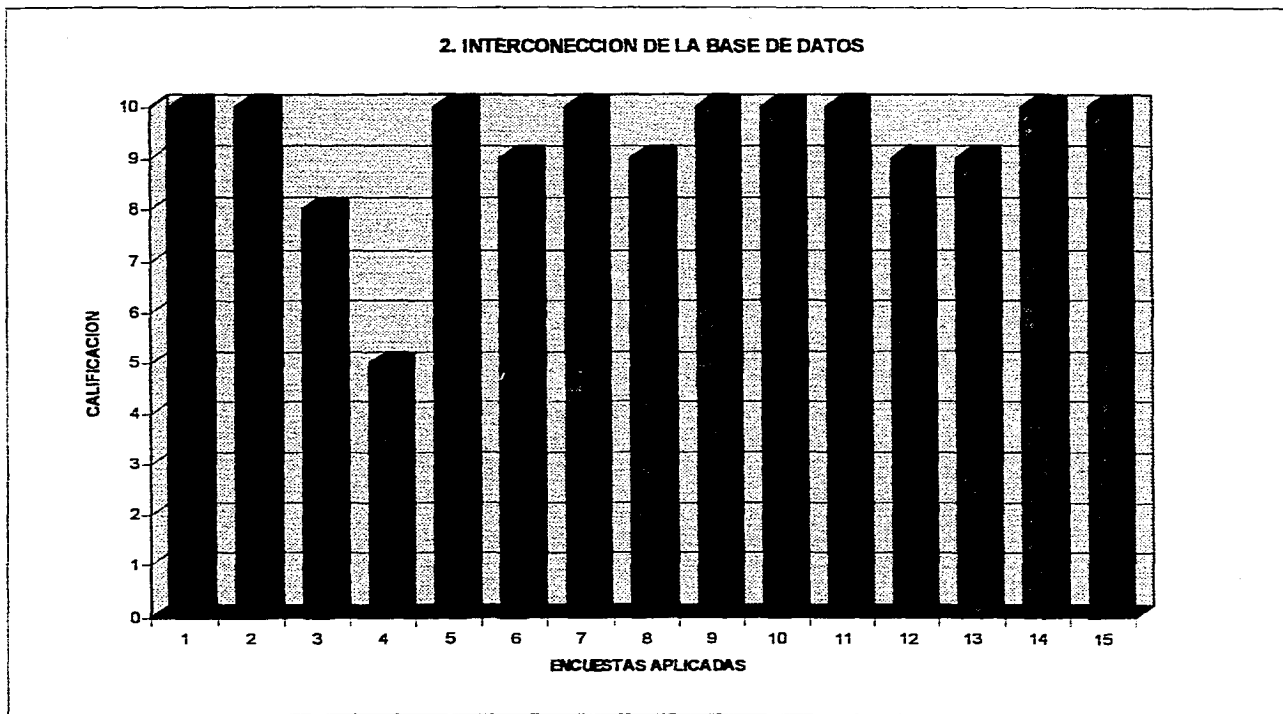
SI _____ NO _____

Por que: _____

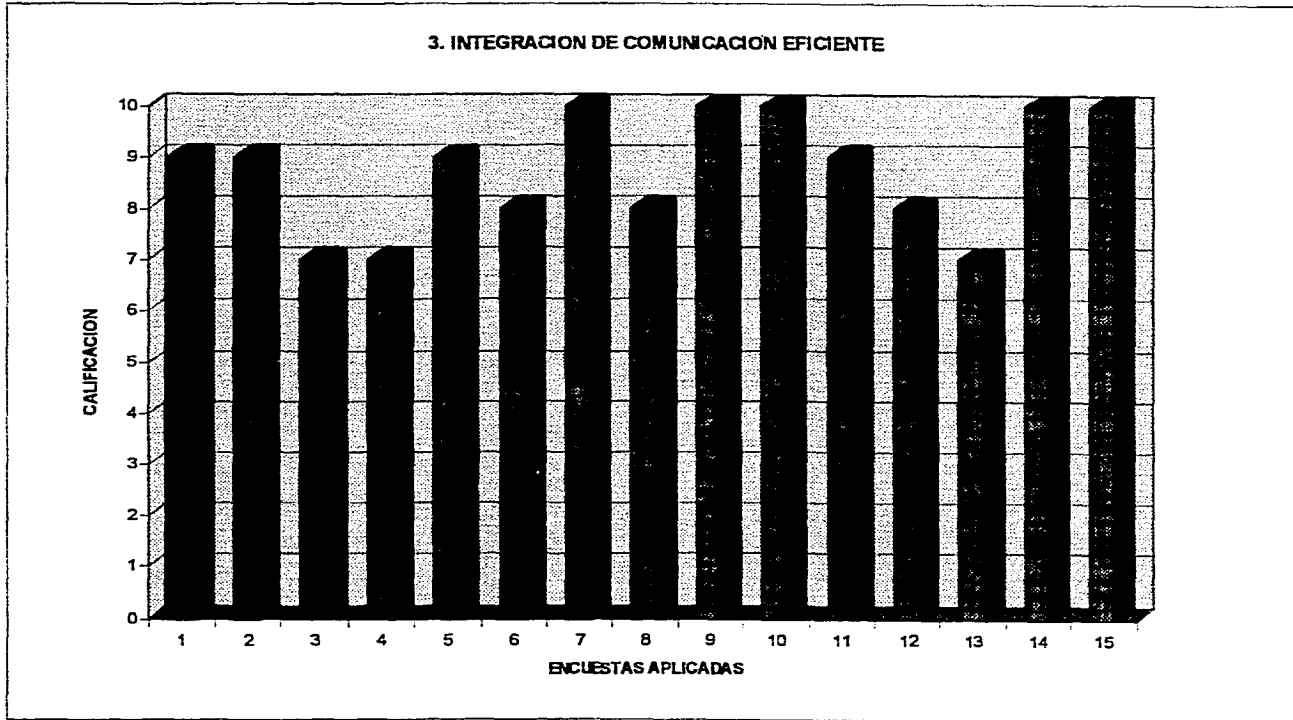
13. Que desventajas considera que tiene el Sistema Administrativo ?



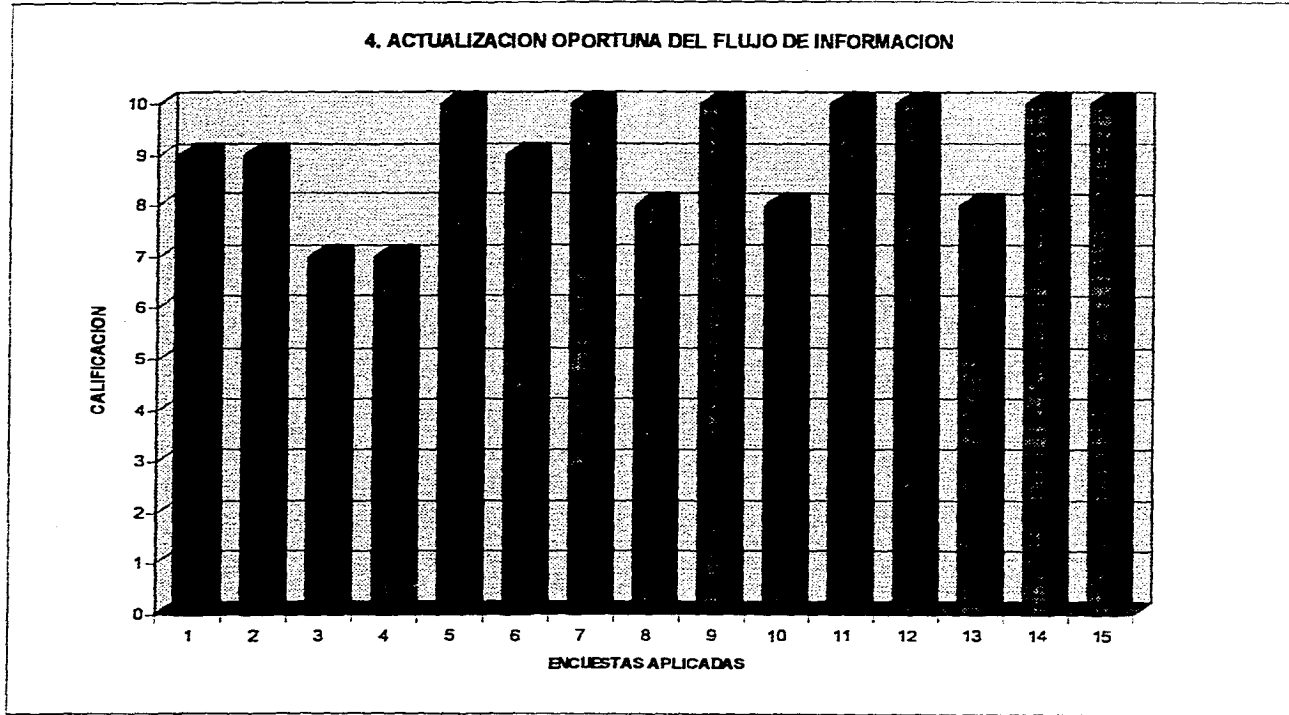
PROMEDIO 8.6



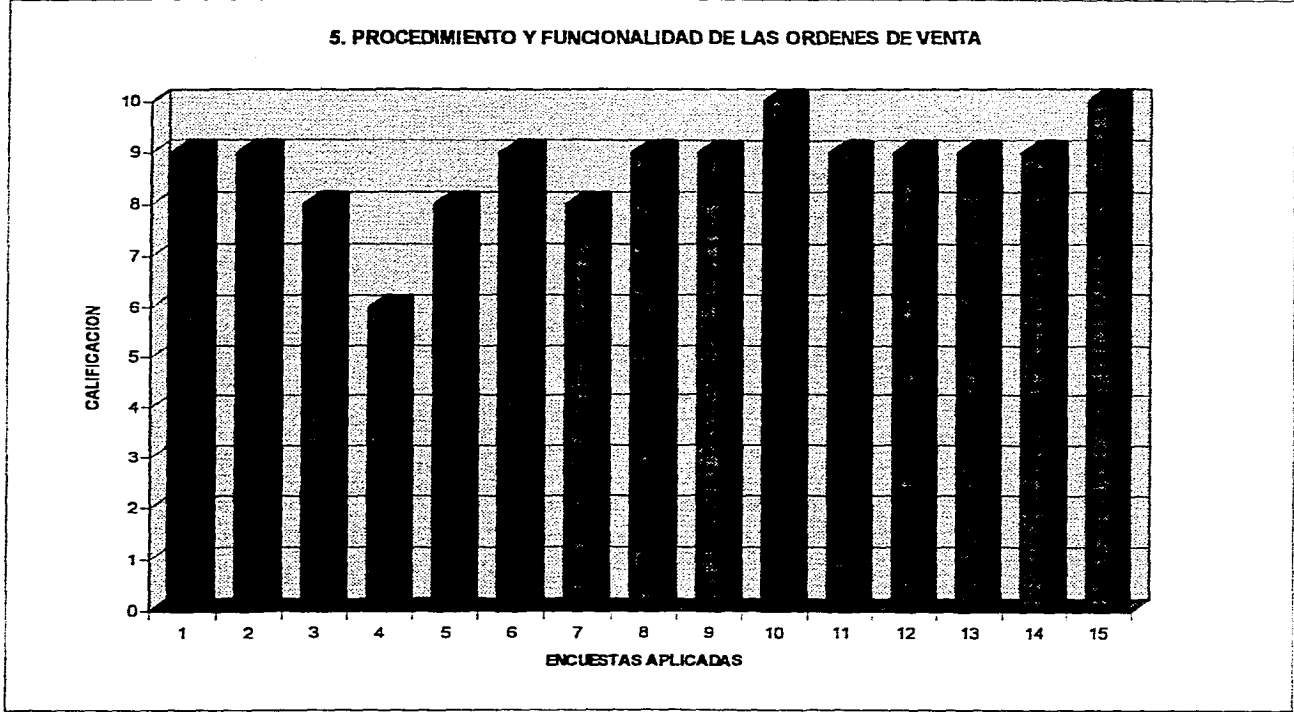
PROMEDIO 9.3



PROMEDIO 8.7

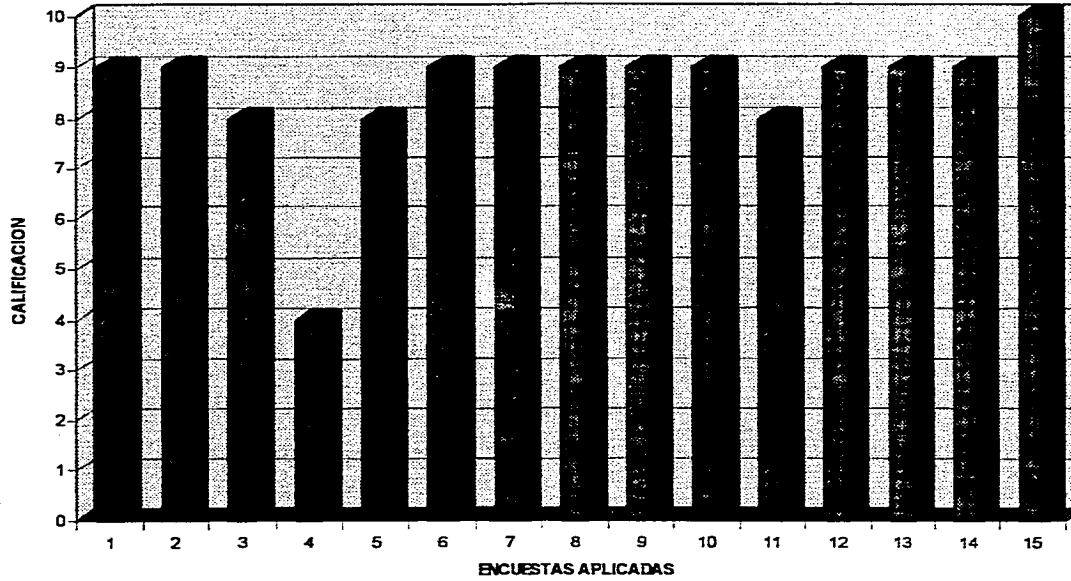


PROMEDIO 9.0



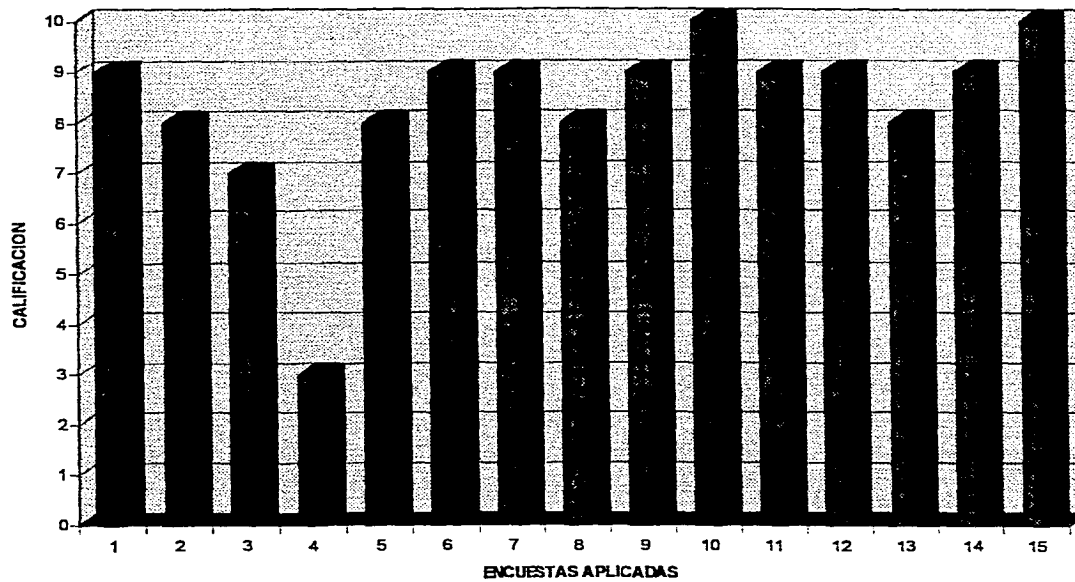
PROMEDIO 8.7

6. PROCEDIMIENTO Y FUNCIONALIDAD DE PROGRAMAS DE ENTREGA

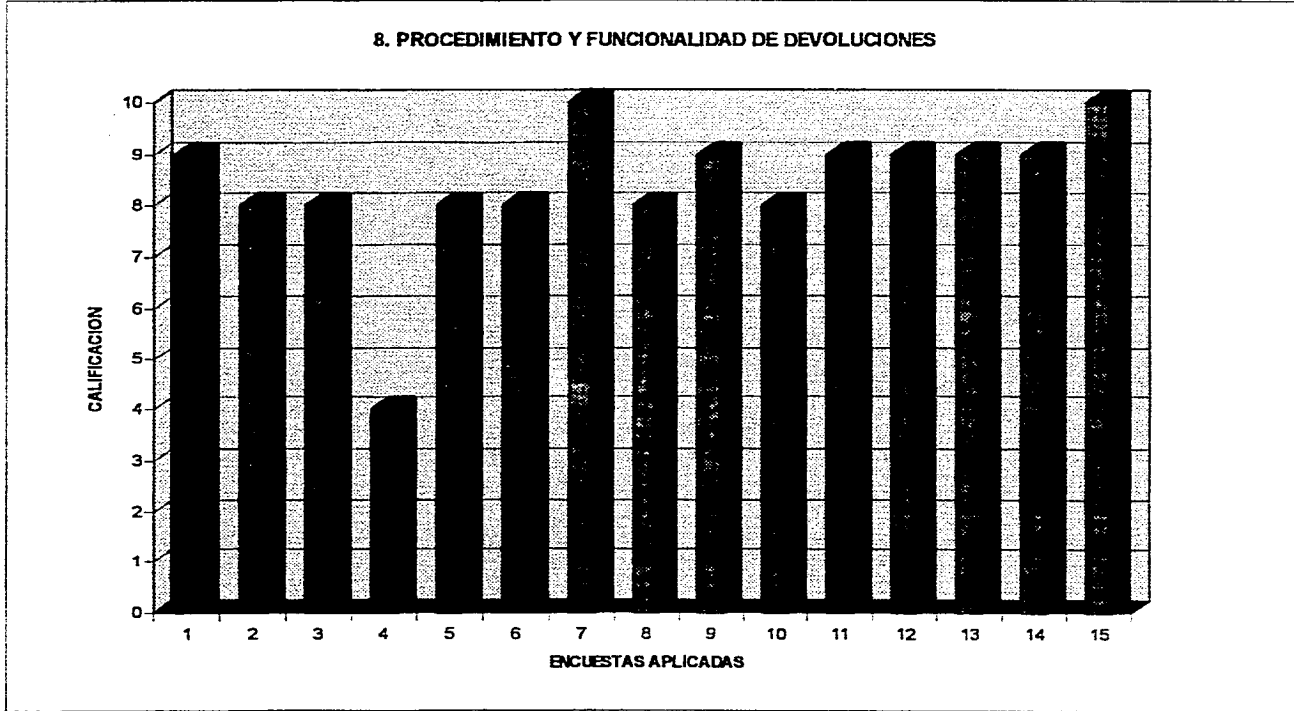


PROMEDIO 8.5

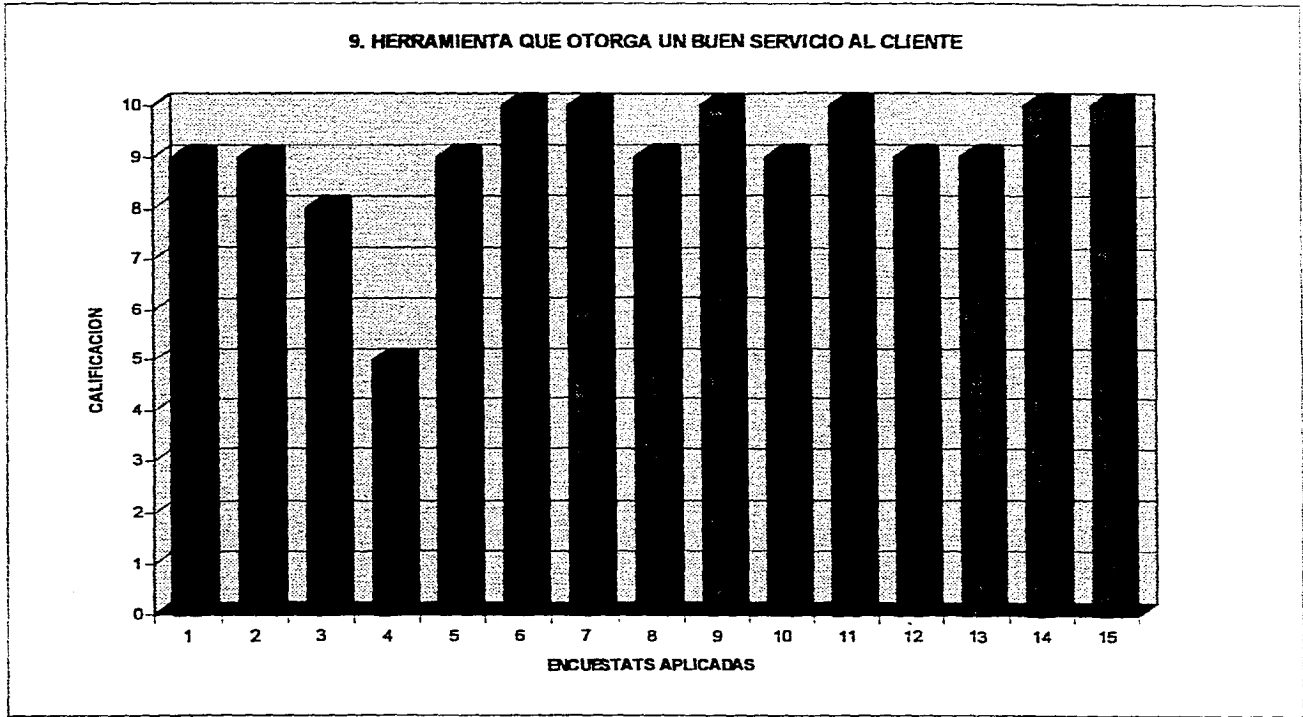
7. PROCEDIMIENTO Y FUNCIONALIDAD DE FACTURACION



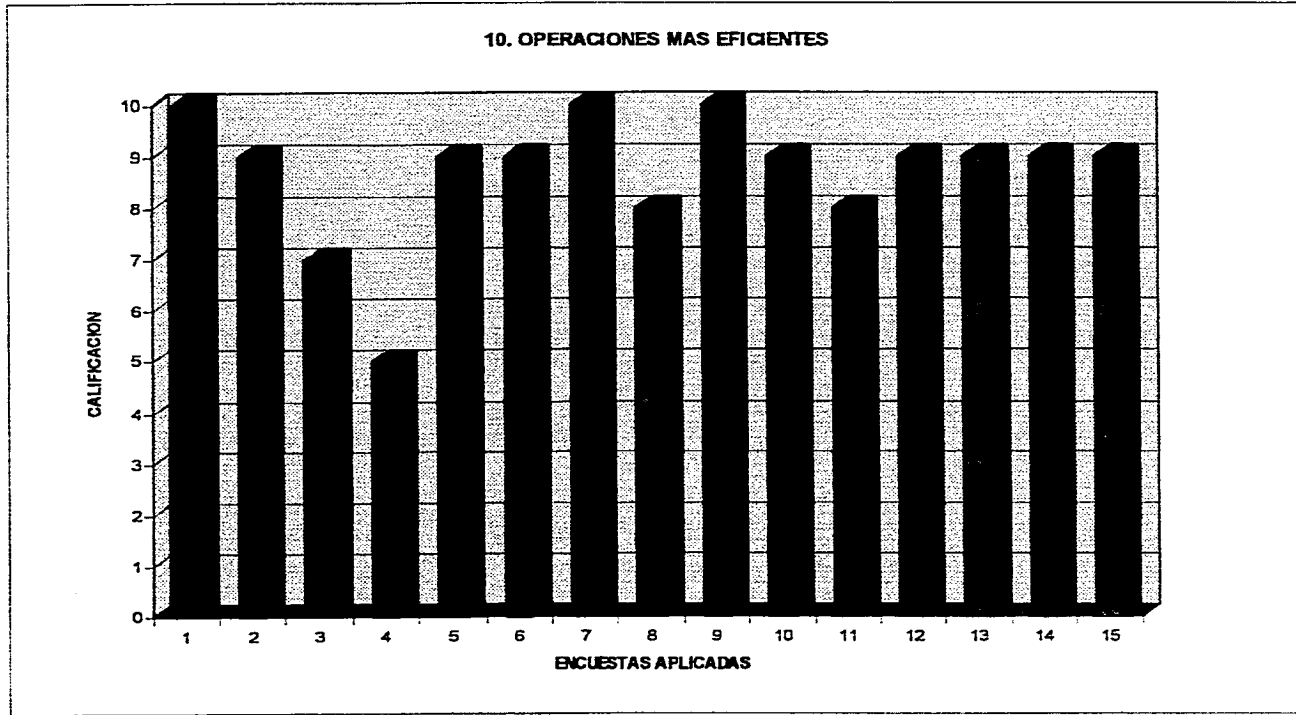
PROMEDIO 8.3



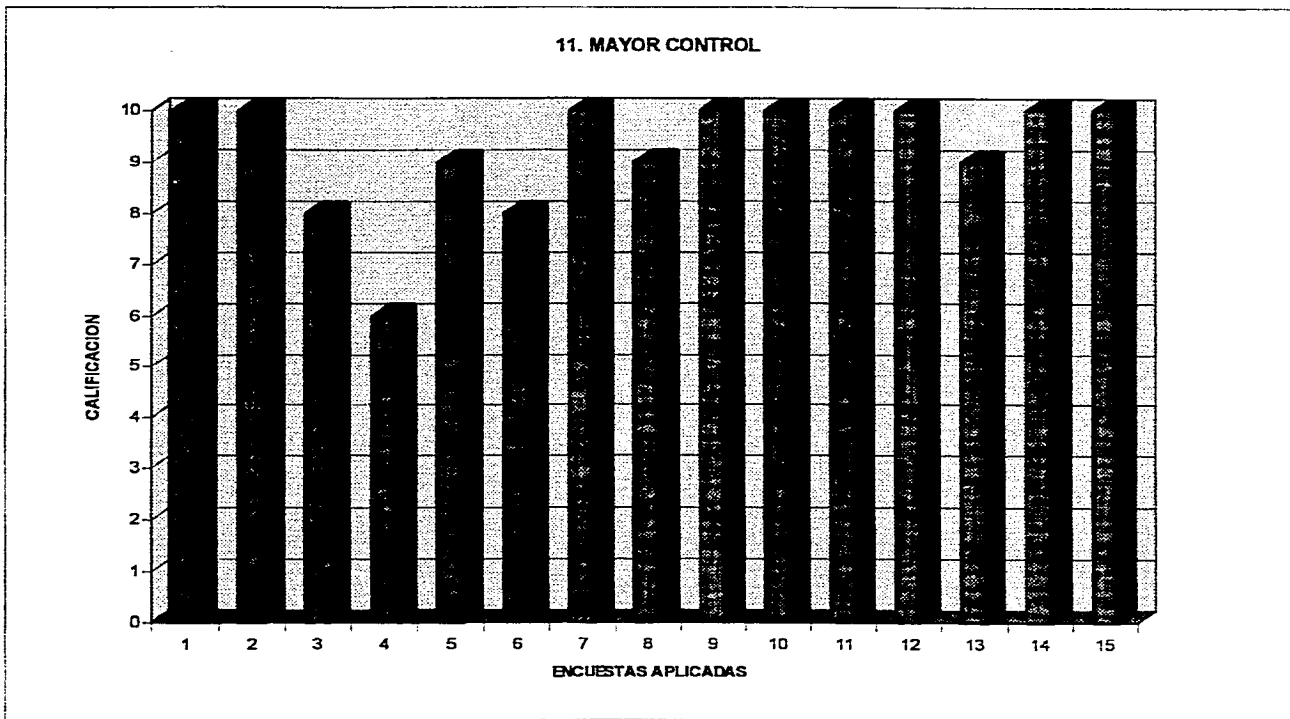
PROMEDIO 8.4



PROMEDIO 9.1



PROMEDIO 8.7



PROMEDIO 9.3

CONCLUSIONES.

Después de haber realizado la investigación de campo, se analizaron los resultados y se demostraron los objetivos planteados, es decir, que con el uso del Sistema Administrativo implementado las empresas gozan de operaciones eficientes y de un mayor control, ofrece al usuario soluciones en sus actividades y procedimientos, la base de datos asegura la interconexión de todos los procedimientos, existe una integración de comunicación eficiente y por último que el Sistema es una herramienta para un buen servicio al cliente en el área de ventas y distribución.

Cabe señalar que atrás de todo esto siempre debe existir una base administrativa, que junto con el proceso administrativo, principios administrativos y una ética profesional a nivel operativo, gerencial y directivo, será posible un buen desempeño del Sistema Administrativo dentro de las empresas.

ANEXOS.

ENCUESTA

INTRODUCCION: ESTE CUESTIONARIO ESTA ELABORADO CON EL PROPOSITO DE CONOCER CUALES SON LOS RESULTADOS ALCANZADOS CON EL USO DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO EN EL AREA DE VENTAS Y DISTRIBUCION.

Nombre : JOSEPH TOLL

¿ Qué puesto ocupa usted en la organización? DIRECTOR DE VENTAS

¿ Qué antigüedad tiene usted en el puesto ? 2.5 AÑOS

Conoce el Sistema Administrativo ? SI X
NO

Por favor califique en una escala del 1 al 10 las siguientes características del Sistema Administrativo.

1. El Sistema Administrativo ofrece al usuario una solución para todas sus actividades y procedimientos. 9
2. La base de datos del Sistema asegura que todos los procedimientos llevados a cabo estén interconectados. 10
3. El Sistema posee una integración de comunicación muy eficiente. 10
4. El Sistema actualiza el flujo de la información oportunamente. 10
5. Procedimiento y funcionalidad de las órdenes de ventas. 10
6. Procedimiento y funcionalidad de programas de entregas. 10
7. Procedimiento y funcionalidad de facturación. 10
8. Procedimiento y funcionalidad de devoluciones. 10
9. El Sistema es una herramienta para otorgar un buen servicio al cliente dentro del área de Ventas y Distribución. 10
10. Con el uso del Sistema las operaciones son más eficientes. 9
11. Con el uso del Sistema existe un mayor control. 10

12. Si usted pudiera comprar otro Sistema que no fuera éste, lo haría?

SI NO

Por que: PORQUE ESTE CUMPLE CON TODAS MIS
REQUISICIONES DE NEGOCIO

13. Que desventajas considera que tiene el Sistema Administrativo ?

NINGUNA

ENCUESTA

INTRODUCCION: ESTE CUESTIONARIO ESTA ELABORADO CON EL PROPOSITO DE CONOCER CUALES SON LOS RESULTADOS ALCANZADOS CON EL USO DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO EN EL AREA DE VENTAS Y DISTRIBUCION.

Nombre : Oscar Accarategui

¿ Qué puesto ocupa usted en la organización? Gerente Administrativo

¿ Qué antigüedad tiene usted en el puesto ? 5 años

Conoce el Sistema Administrativo ? SI X
NO

Por favor califique en una escala del 1 al 10 las siguientes características del Sistema Administrativo.

1. El Sistema Administrativo ofrece al usuario una solución para todas sus actividades y procedimientos. 9
2. La base de datos del Sistema asegura que todos los procedimientos llevados a cabo estén interconectados. 10
3. El Sistema posee una integración de comunicación muy eficiente. 10
4. El Sistema actualiza el flujo de la información oportunamente. 10
5. Procedimiento y funcionalidad de las órdenes de ventas. 9
6. Procedimiento y funcionalidad de programas de entregas. 9
7. Procedimiento y funcionalidad de facturación. 9
8. Procedimiento y funcionalidad de devoluciones. 9
9. El Sistema es una herramienta para otorgar un buen servicio al cliente dentro del área de Ventas y Distribución. 10
10. Con el uso del Sistema las operaciones son más eficientes. 9
11. Con el uso del Sistema existe un mayor control. 10

12. Si usted pudiera comprar otro Sistema que no fuera éste, lo haría?

SI X NO

Por que: ~~si~~ si existiera algún otro sistema
que fuera igual de bueno que éste y más
barato

13. Que desventajas considera que tiene el Sistema Administrativo?

es muy caro comprarlo y capitalizarse

ENCUESTA

INTRODUCCION: ESTE CUESTIONARIO ESTA ELABORADO CON EL PROPOSITO DE CONOCER CUALES SON LOS RESULTADOS ALCANZADOS CON EL USO DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO EN EL AREA DE VENTAS Y DISTRIBUCION.

Nombre : Ana María Bravo

¿ Qué puesto ocupa usted en la organización? Gerente Administrativo

¿ Qué antigüedad tiene usted en el puesto ? 4 años

Conoce el Sistema Administrativo ?
SI x
NO

Por favor califique en una escala del 1 al 10 las siguientes características del Sistema Administrativo.

1. El Sistema Administrativo ofrece al usuario una solución para todas sus actividades y procedimientos. 9
2. La base de datos del Sistema asegura que todos los procedimientos llevados a cabo estén interconectados. 10
3. El Sistema posee una integración de comunicación muy eficiente. 9
4. El Sistema actualiza el flujo de la información oportunamente. 9
5. Procedimiento y funcionalidad de las órdenes de ventas. 9
6. Procedimiento y funcionalidad de programas de entregas. 9
7. Procedimiento y funcionalidad de facturación. 9
8. Procedimiento y funcionalidad de devoluciones. 9
9. El Sistema es una herramienta para otorgar un buen servicio al cliente dentro del área de Ventas y Distribución. 9
10. Con el uso del Sistema las operaciones son más eficientes. 10
11. Con el uso del Sistema existe un mayor control. 10

12. Si usted pudiera comprar otro Sistema que no fuera éste, lo haría?

SI NO

Por que: considero que es un sistema muy
completo

13. Que desventajas considera que tiene el Sistema Administrativo ?

requiere de mucha capacitación para
un buen manejo

12. Si usted pudiera comprar otro Sistema que no fuera éste, lo haría?

SI NO

Por que: es de los pocos sistemas
que digan haber los aca de
la empresa

13. Que desventajas considera que tiene el Sistema Administrativo ?

Ninguna

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

12. Si usted pudiera comprar otro Sistema que no fuera éste, lo haría?

SI _____ NO X

Por que:

Me conozco otros sistemas con los
cuales hacer la comparación

13. Que desventajas considera que tiene el Sistema Administrativo ?

Me pide mucha información que
a veces desconozco

ENCUESTA

INTRODUCCION: ESTE CUESTIONARIO ESTA ELABORADO CON EL PROPOSITO DE CONOCER CUALES SON LOS RESULTADOS ALCANZADOS CON EL USO DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO EN EL AREA DE VENTAS Y DISTRIBUCION.

Nombre : Gerardo Lopez Salazar

¿ Qué puesto ocupa usted en la organización? Gerente de ventas

¿ Qué antigüedad tiene usted en el puesto ? 1 año

Conoce el Sistema Administrativo ? SI ✓
NO

Por favor califique en una escala del 1 al 10 las siguientes características del Sistema Administrativo.

1. El Sistema Administrativo ofrece al usuario una solución para todas sus actividades y procedimientos. 6
2. La base de datos del Sistema asegura que todos los procedimientos llevados a cabo estén interconectados. 5
3. El Sistema posee una integración de comunicación muy eficiente. 7
4. El Sistema actualiza el flujo de la información oportunamente. 7
5. Procedimiento y funcionalidad de las órdenes de ventas. 6
6. Procedimiento y funcionalidad de programas de entregas. 4
7. Procedimiento y funcionalidad de facturación. 3
8. Procedimiento y funcionalidad de devoluciones. 4
9. El Sistema es una herramienta para otorgar un buen servicio al cliente dentro del area de Ventas y Distribución. 5
10. Con el uso del Sistema las operaciones son más eficientes. 5
11. Con el uso del Sistema existe un mayor control. 6

12. Si usted pudiera comprar otro Sistema que no fuera éste, lo haría?

SI NO

Por qué: No se adapta con facilidad a mi modo de
trabajo

13. Que desventajas considera que tiene el Sistema Administrativo ?

Se poco adaptable a su alto costo. Necesita de
capacitación costosa

ENCUESTA

INTRODUCCION: ESTE CUESTIONARIO ESTA ELABORADO CON EL PROPOSITO DE CONOCER CUALES SON LOS RESULTADOS ALCANZADOS CON EL USO DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO EN EL AREA DE VENTAS Y DISTRIBUCION.

Nombre: ROGER HALLTON

¿ Qué puesto ocupa usted en la organización? ATENCIÓN AL CLIENTE

¿ Qué antigüedad tiene usted en el puesto? 8 MESES

Conoce el Sistema Administrativo? SI NO

Por favor califique en una escala del 1 al 10 las siguientes características del Sistema Administrativo.

1. El Sistema Administrativo ofrece al usuario una solución para todas sus actividades y procedimientos. 10
2. La base de datos del Sistema asegura que todos los procedimientos llevados a cabo estén interconectados. 10
3. El Sistema posee una integración de comunicación muy eficiente. 9
4. El Sistema actualiza el flujo de la información oportunamente. 10
5. Procedimiento y funcionalidad de las órdenes de ventas. 8
6. Procedimiento y funcionalidad de programas de entregas. 8
7. Procedimiento y funcionalidad de facturación. 8
8. Procedimiento y funcionalidad de devoluciones. 8
9. El Sistema es una herramienta para otorgar un buen servicio al cliente dentro del área de Ventas y Distribución. 9
10. Con el uso del Sistema las operaciones son más eficientes. 9
11. Con el uso del Sistema existe un mayor control. 9

12. Si usted pudiera comprar otro Sistema que no fuera éste, lo haría?

SI NO

Por que:

ESTE ES MUY BUENO

13. Que desventajas considera que tiene el Sistema Administrativo ?

AL PRINCIPIO ES DIFICIL

ENTENDERLO

12. Si usted pudiera comprar otro Sistema que no fuera éste, lo haría?

SI NO

Por que:

CUBAE AMPLIAMENTE LAS NECESIDADES
DE NUESTRO CICLO DE NEGOCIOS
Y ADICIONALMENTE EL 'FRONT-END' DEL
SISTEMA RESULTA MUY AMIGABLE AL USUARIO

13. Que desventajas considera que tiene el Sistema Administrativo ?

ALGUNOS PROCESOS REQUIEREN DE VARIAS
TRANSACCIONES PARA SER COMPLETADOS

12. Si usted pudiera comprar otro Sistema que no fuera éste, lo haría?

SI NO Y

Por que: Porque aunque es un sistema que toma tiempo
aprender a usar permite llevar un control exacto del almacen.

13. Que desventajas considera que tiene el Sistema Administrativo?

Es muy grande y requiere mucha capacitación.

ENCUESTA

INTRODUCCION: ESTE CUESTIONARIO ESTA ELABORADO CON EL PROPOSITO DE CONOCER CUALES SON LOS RESULTADOS ALCANZADOS CON EL USO DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO EN EL AREA DE VENTAS Y DISTRIBUCION.

Nombre: Claudia Saucedo C.

¿ Qué puesto ocupa usted en la organización? Coordinador de Ventas Comerciales

¿ Qué antigüedad tiene usted en el puesto? 3 años

Conoce el Sistema Administrativo? SI X
NO

Por favor califique en una escala del 1 al 10 las siguientes características del Sistema Administrativo.

1. El Sistema Administrativo ofrece al usuario una solución para todas sus actividades y procedimientos. 8
2. La base de datos del Sistema asegura que todos los procedimientos llevados a cabo estén interconectados. 9
3. El Sistema posee una integración de comunicación muy eficiente. 8
4. El Sistema actualiza el flujo de la información oportunamente. 8
5. Procedimiento y funcionalidad de las órdenes de ventas. 9
6. Procedimiento y funcionalidad de programas de entregas. 7
7. Procedimiento y funcionalidad de facturación. 3
8. Procedimiento y funcionalidad de devoluciones. 8
9. El Sistema es una herramienta para otorgar un buen servicio al cliente dentro del área de Ventas y Distribución. 9
10. Con el uso del Sistema las operaciones son más eficientes. 8
11. Con el uso del Sistema existe un mayor control. 9

12. Si usted pudiera comprar otro Sistema que no fuera éste, lo haría?

SI _____ NO X

Por que:

Los requerimientos de Hardware
que tiene el empresa demerican este
sistema administrativo como el costo
insostenible

13. Que desventajas considera que tiene el Sistema Administrativo ?

Por Reacciones no simula adecuadamente
la operación normal de algunos
procedimientos y esto se ve reflejado en
la mala operación.

ENCUESTA

INTRODUCCION: ESTE CUESTIONARIO ESTA ELABORADO CON EL PROPOSITO DE CONOCER CUALES SON LOS RESULTADOS ALCANZADOS CON EL USO DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO EN EL AREA DE VENTAS Y DISTRIBUCION.

Nombre : Sevilo Ortega

¿ Qué puesto ocupa usted en la organización? Gerente de Sistemas.

¿ Qué antigüedad tiene usted en el puesto? 2 años

Conoce el Sistema Administrativo ?

SI K
NO

Por favor califique en una escala del 1 al 10 las siguientes características del Sistema Administrativo.

1. El Sistema Administrativo ofrece al usuario una solución para todas sus actividades y procedimientos. 10
2. La base de datos del Sistema asegura que todos los procedimientos llevados a cabo estén interconectados. 10
3. El Sistema posee una integración de comunicación muy eficiente. 10
4. El Sistema actualiza el flujo de la Información oportunamente. 10
5. Procedimiento y funcionalidad de las órdenes de ventas. 9
6. Procedimiento y funcionalidad de programas de entregas. 9
7. Procedimiento y funcionalidad de facturación. 9
8. Procedimiento y funcionalidad de devoluciones. 9
9. El Sistema es una herramienta para otorgar un buen servicio al cliente dentro del área de Ventas y Distribución. 10
10. Con el uso del Sistema las operaciones son más eficientes. 10
11. Con el uso del Sistema existe un mayor control. 10

12. Si usted pudiera comprar otro Sistema que no fuera éste, lo haría?

SI NO

Por que: Es de los pocos sistemas que mejoran
faciles las cosas de las empresas integralmente

13. Que desventajas considera que tiene el Sistema Administrativo ?

El precio

ENCUESTA

INTRODUCCION: ESTE CUESTIONARIO ESTA ELABORADO CON EL PROPOSITO DE CONOCER CUALES SON LOS RESULTADOS ALCANZADOS CON EL USO DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO EN EL AREA DE VENTAS Y DISTRIBUCION.

Nombre : MARLENE MEFFERT

¿ Qué puesto ocupa usted en la organización? Gerente de Ventas

¿ Qué antigüedad tiene usted en el puesto ? 2 AÑOS

Conoce el Sistema Administrativo ? SI X
NO

Por favor califique en una escala del 1 al 10 las siguientes características del Sistema Administrativo.

1. El Sistema Administrativo ofrece al usuario una solución para todas sus actividades y procedimientos. 9
2. La base de datos del Sistema asegura que todos los procedimientos llevados a cabo estén interconectados. 10
3. El Sistema posee una integración de comunicación muy eficiente. 10
4. El Sistema actualiza el flujo de la información oportunamente. 8
5. Procedimiento y funcionalidad de las órdenes de ventas. 10
6. Procedimiento y funcionalidad de programas de entregas. 9
7. Procedimiento y funcionalidad de facturación. 10
8. Procedimiento y funcionalidad de devoluciones. 8
9. El Sistema es una herramienta para otorgar un buen servicio al cliente dentro del área de Ventas y Distribución. 9
10. Con el uso del Sistema las operaciones son más eficientes. 9
11. Con el uso del Sistema existe un mayor control. 10

12. Si usted pudiera comprar otro Sistema que no fuera éste, lo haría?

SI _____ NO X

Por que:

HE CONOCIDO SISTEMAS PARECIDOS, PERO
NUNCA CON LA INTEGRACION QUE ESTE SISTEMA
ADMINISTRATIVO TIENE

13. Que desventajas considera que tiene el Sistema Administrativo ?

NINGUNA

ENCUESTA

INTRODUCCION: ESTE CUESTIONARIO ESTA ELABORADO CON EL PROPOSITO DE CONOCER CUALES SON LOS RESULTADOS ALCANZADOS CON EL USO DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO EN EL AREA DE VENTAS Y DISTRIBUCION.

Nombre : GUNTHER ROHEN

¿ Qué puesto ocupa usted en la organización? DIRECTOR DE VENTAS
NACIONALES

¿ Qué antigüedad tiene usted en el puesto ? 8 MESES

Conoce el Sistema Administrativo ? SI X
NO

Por favor califique en una escala del 1 al 10 las siguientes características del Sistema Administrativo.

1. El Sistema Administrativo ofrece al usuario una solución para todas sus actividades y procedimientos. 9
2. La base de datos del Sistema asegura que todos los procedimientos llevados a cabo estén interconectados. 10
3. El Sistema posee una integración de comunicación muy eficiente. 9
4. El Sistema actualiza el flujo de la información oportunamente. 10
5. Procedimiento y funcionalidad de las órdenes de ventas. 9
6. Procedimiento y funcionalidad de programas de entregas. 8
7. Procedimiento y funcionalidad de facturación. 9
8. Procedimiento y funcionalidad de devoluciones. 9
9. El Sistema es una herramienta para otorgar un buen servicio al cliente dentro del área de Ventas y Distribución. 10
10. Con el uso del Sistema las operaciones son más eficientes. 8
11. Con el uso del Sistema existe un mayor control. 10

12. Si usted pudiera comprar otro Sistema que no fuera éste, lo haría?

SI _____ NO X

Por que: ES UN SISTEMA DE ALTA TECNOLOGIA.

13. Que desventajas considera que tiene el Sistema Administrativo ?

AL PRINCIPIO ES ALGO COMPLICADO POR EL VOLUMEN
DE INFORMACION QUE SE MANEJA

12. Si usted pudiera comprar otro Sistema que no fuera éste, lo haría?

SI _____ NO X

Por qué: SATISFACE LOS REQUERIMIENTOS DE CONTROL
ADMINISTRACIÓN Y FACILIDAD DE USO QUE REQUIERO

13. ¿Que desventajas considera que tiene el Sistema Administrativo ?

EL PRECIO

12. Si usted pudiera comprar otro Sistema que no fuera éste, lo haría?

SI _____ NO X

Por que; porque me es de otro paquete de
sistemas

13. Que desventajas considera que tiene el Sistema Administrativo?

la idea me pide mucha información

GLOSARIO DE TERMINOS

- Bloquear.*- El sistema le llama bloquear cuando cualquier transacción es interrumpida y no deja seguir el flujo del procedimiento. Por ejemplo puede bloquear a un cliente por límite de crédito.
- Campo.*- Atributo o carácter que describe a un registro.
- Captura.*- Reunión de información metida en el sistema.
- Códigos de búsqueda.*- El sistema usa esta herramienta para poder encontrar la información que buscas a través de un código.
- Estandar.*- Forma o estructura que tiene el sistema desde su inicio o como base.
- Gb.*- Giga byte: 1k de memoria = 1,000 bytes; 1,000 k's = 1Mb; 1,000 Mb= 1 Gb.
- Guardar.*- Nombre que usan los sistemas para almacenar información.
- Hardware.*- Componentes físicos que conforma a una computadora.
- Liga.*- Conexión o relación entre deferentes transacciones o áreas de la compañía.
- Maestro de*
- Materiales.*- Lugar en donde el sistema guarda la infomación de los materiales.
- Mb.*- Mega byte: 1k de memoria = 1,000 bytes; 1,000 k's = 1Mb.
- Memoria.*- Capacidad de almacenar información.
- Software.*- Paquete o sistema que maneja la información a traves de programas.
- Soportar.*- Capacidad de manejar la infomación requerida.
- Tran-*
- sacción.*- Cualquier información guardada el sistema le llama documento y el manejo entre los documentos le llama transacciones.
- Usuarios.*- Personas que trabajan en la compañía y que usan el sistema.

BIBLIOGRAFIA.

"Historia del Pensamiento Administrativo"

CLAUDES S., George jr.

Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

"Administración de Empresas, Teoría y Práctica", primera parte.

REYES PONCE, Agustín.

Limusa.

"Administración de Empresas, Teoría y Práctica", segunda parte.

REYES PONCE, Agustín.

Limusa.

"Administración Teoría y Práctica"

ROBBINS P., Stephen.

Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

"Principios de Administración"

TERRY R., George

FRANKLIN G., Stephen.

Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V., México.

"Logistics Introduction"

Manual del Sistema Administrativo

"Sales and Distribution Detail "

Manual del Sistema Administrativo

"Sales and distribution customizing"

Manual del Sistema Administrativo

"Sales and Distribution Functionality analyze"

Manual del Sistema Administrativo